

Taksien laadunvalvonta





Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Annamari Ruonakoski ja Sakari Somerpalo Linea Konsultit Oy; Tuomo Turja ja Jari Pajunen Taloustutkimus Oy		Julkaisun laji Tutkimusraportti
		Toimeksiantaja Liikenne- ja viestintäministeriö
		Toimielimen asettamispäivämäärä
Julkaisun nimi Taksien laadunvalvonta		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Uusi taksiliikennelaki (217/2007) tuli voimaan 1. elokuuta 2007. Laki määrittelee taksipalveluiden laatuvaatimukset ja velvoittaa lupaviranomaiset seuraamaan kuluttajien palautetta taksien saatavuudesta ja laadusta. Ennen lain voimaantuloa viranomaisten tiedot taksipalveluiden laadusta ovat perustuneet lääninhallitusten satunnaisesti saamaan palautteeseen. Palautteen määrä on ollut niin pieni, ettei sen perusteella ole voinut muodostaa kokonaiskuvaa taksipalveluiden laadusta. Tämän työn tarkoituksena on ollut löytää toimivia ja kattavia menetelmiä taksiliikennepalveluiden laadun viranomaisvalvontaa varten.</p> <p>Työssä koottiin kuvaus taksipalveluiden laadunvalvonnan nykytilasta, kartoitettiin laadunvalvonnan kehittämistarpeet ja kokeiltiin mystery shopping -tutkimusta laadunvalvonnan välineenä Pirkanmaalla. Lisäksi luotiin Internetiin sähköinen palautelomake lääninhallitusten kotisivuilla käytettäväksi.</p> <p>Viranomaisvalvonnan lisäksi taksiala itse valvoo ja kehittää palveluidensa laatua omavalvonnan ja tilausvälityskeskusten laatujärjestelmien avulla. Etenkin ajovuorojen valvonta tapahtuu pääasiassa taksialan toimesta. Kuitenkin monet maaseutualueet ovat pelkän viranomaisvalvonnan varassa. Työssä ehdotetaan yhteistyön ja tiedonkulun lisäämistä viranomaisten ja taksialan toimijoiden välillä.</p> <p>Työssä ehdotetaan, että asiakaspalautteen seuraaminen säilyy tärkeimpänä valvontamenetelmänä. Asiakaspalautteen määrää pyritään kuitenkin lisäämään lääninhallitusten kotisivujen palautelomakkeen avulla. Lisäksi lääninhallitusten rooli taksipalveluiden laadunvalvojana tuodaan entistä paremmin kuluttajien tietoisuuteen. Mystery shopping -tutkimukset sopivat palautteiden seurannan täydentäjäksi ja palvelun laadun kokonaistason kuvaajaksi. Ajovuorojen valvontaa toteutetaan edelleen pääasiassa taksialan toimesta, mutta lääninhallitukset toivovat saavansa ajovuorojen noudattamisesta entistä tarkempaa tietoa.</p> <p>Kuntien ostaman liikenteen laadunvalvonta perustuu lääninhallituksissa taksilupamäärien vahvistamisen yhteydessä toteutettuun kuntakyselyyn, jonka laatua koskeva osa vakinaistetaan. Tarvittaessa ostoliikenteen laatua voidaan valvoa tehostetusti käyttäjäkyselyiden avulla.</p>		
Avainsanat (asiasanat) taksi, taksiliikennelaki, taksipalveluiden laadunvalvonta, mystery shopping, asiakaspalaute		
Muut tiedot Yhteyshenkilö/LVM: Irja Vesanen-Nikitin		
Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 33/2009	ISSN 1457-7488 (painotuote) 1798-4045 (verkkojulkaisu)	ISBN 978-952-243-077-9 (painotuote) 978-952-243-078-6 (verkkojulkaisu)
Sivumäärä (painotuote) 70	Kieli suomi	Hinta Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Liikenne- ja viestintäministeriö	Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	

Författare Annamari Ruonakoski och Sakari Somerpalo Linea Konsultit Oy Tuomo Turja och Jari Pajunen Taloustutkimus Oy		Typ av publikation Forskningsrapport	
		Uppdragsgivare Kommunikationsministeriet	
		Datum för tillsättandet av organet	
Publikation Övervakning av taxitrafikens kvalitet			
<p>Referat</p> <p>Den nya lagen om taxitrafik (217/2007) trädde i kraft den 1 augusti 2007. Lagen stadgar om kvalitetsnormer för taxitrafiktjänster och förpliktigar tillståndsmyndigheterna att följa upp konsumenternas respons på tillgången till taxibilar och deras kvalitet. Innan lagen trädde i kraft har myndigheternas uppgifter om kvaliteten baserat sig på en respons som slumpmässigt riktats till länsstyrelserna. Responsen har varit så litet att den inte har gett en helhetsbild av taxitjänsternas kvalitet. Avsikten med detta arbete har varit att ta fram allt bättre fungerande och täckande metoder för myndighetsövervakningen av taxitrafiktjänsternas kvalitet.</p> <p>I arbetet redogjordes för nuläget gällande kvalitetsövervakningen av taxitrafiktjänster och behoven att utveckla kvalitetsövervakningen kartlades. I Birkaland testades en mystery shopping undersökning för kvalitetsövervakning. Dessutom lades en elektronisk responsblankett ut på länsstyrelsernas webbsidor.</p> <p>Förutom myndighetsövervakningen ska taxibranschen med egenkontroll och beställningscentralernas kvalitetssystem övervaka och utveckla kvaliteten på sina tjänster. Taxibranschen sköter huvudsakligen kontrollen av körskift. Landsorten är dock ofta helt beroende av myndighetsövervakningen. I arbetet föreslås att samarbetet och informationsutbytet mellan myndigheterna och taxibranschens aktörer ska utökas.</p> <p>I arbetet föreslås att uppföljningen av respons gällande de flesta kvalitetskraven förblir den viktigaste övervakningsmetoden. Kundresponsen försöker man dock utöka med responsblanketten på länsstyrelsernas hemsidor. Konsumenterna informeras dessutom bättre än tidigare om länsstyrelsernas roll som kvalitetsövervakare av taxitrafiktjänster. Mystery shopping undersökningarna lämpar sig som komplettering till responsuppföljningen och för att beskriva tjänstens totala kvalitetsnivå. Körskiftena övervakas fortfarande huvudsakligen av taxibranschen, men länsstyrelserna vill ha noggrannare uppgifter om hur körschemana följs.</p> <p>Kvalitetsövervakningen av kommunernas köptrafik baserar sig på en kommunenkät som länsstyrelserna gjorde när antalet taxitillstånd fastställdes. Enkäten kommer att göras regelbundet. Köptrafikens kvalitet kan vid behov övervakas effektiviserat med användarenkäter.</p>			
Nyckelord taxi, lag om taxitrafik, kvalitetsövervakning av taxitjänster, mystery shopping, kundrespons			
Övriga uppgifter Kontaktperson vid ministeriet är Irja Vesanen-Nikitin.			
Seriens namn och nummer Kommunikationsministeriets publikationer 33/2009		ISSN 1457-7488 (trycksak) 1798-4045 (nätpublikation)	ISBN 978-952-243-077-9 (trycksak) 978-952-243-078-6 (nätpublikation)
Sidoantal (trycksak) 70	Språk finska	Pris	Sekretessgrad offentlig
Distribution Kommunikationsministeriet		Förlag Kommunikationsministeriet	



Authors Annamari Ruonakoski ja Sakari Somerpalo Linea Konsultit Oy; Tuomo Turja ja Jari Pajunen Taloustutkimus Oy		Type of publication Report	
		Assigned by Ministry of Transport and Communications	
		Date when body appointed	
Name of the publication Quality supervision of taxi transport			
Abstract <p>The new Taxi Transport Act (217/2007) came into force on the 1st of August 2007. The law defines quality standards for taxi transport and obliges the authorities to follow the customer feedback on availability and quality of taxi services. Until now the information of the quality of taxi services received by the State Provincial Offices has been based on occasional customer feedback. The amount of feedback has been insufficient for forming a general view of the quality of taxi services. The target of this project has been to find more functional and extensive methods for the official supervision of the quality of taxi services.</p> <p>The current quality supervision practices and the needs for developing supervision are presented in the report. As a part of the project a mystery shopping method was tested in Pirkanmaa area as the means of surveying the taxi service quality. In addition a questionnaire on taxi service quality problems was created to be used at the homepages of the State Provincial Offices.</p> <p>Quality surveillance and development are also carried out by the taxi organisations own measures and by the quality programmes of the taxi operators. In particular supervising the driving shifts is in the hands of the taxi operators. However, in many rural regions only official supervision exists. It is proposed that co-operation should be increased between the authorities and the taxi organisations.</p> <p>It is proposed that the customer feedback remains as the most important method of the official supervision. The amount of the customer feedback is enhanced by the web questionnaire of the State Provincial Offices. Also the role of the State Provincial Offices as the supervisor of the taxi transport quality should be recognized by the customers. Mystery shopping surveys are a complimentary method of supervision. Supervision of the driving shifts will be done by the taxi operators and taxi organisations, but the authorities should get more information on the matter.</p> <p>The quality of the taxi transport charged by the municipalities is supervised by a questionnaire to municipalities since the autumn 2008. The questionnaire was included in a yearly survey of taxi license information. When necessary, the taxi transport charged by the municipalities may be supervised also by user surveys.</p>			
Keywords taxi, Taxi Transport Act, quality supervision of taxi transport, mystery shopping, customer feedback			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Ms Irja Vesanen-Nikitin			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 33/2009		ISSN 1457-7488 (printed version) 1798-4045 (electronic version)	ISBN 978-952-243-077-9 (printed version) 978-952-243-078-6 (electronic version)
Pages, total (printed version) 70	Language Finnish	Price	Confidence status Public
Distributed and published by Ministry of Transport and Communications			

Esipuhe

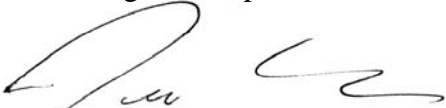
Uusi taksiliikennelaki (217/2007) tuli voimaan 1. elokuuta 2007. Laki määrittelee taksipalveluiden laatuvaatimukset ja velvoittaa lupaviranomaiset seuraamaan kuluttajien palautetta taksien saatavuudesta ja laadusta. Ennen lain voimaantuloa viranomaisten tiedot taksipalveluiden laadusta ovat perustuneet lääninhallitusten satunnaisesti saamaan palautteeseen. Tämän työn tarkoituksena on ollut löytää toimivia ja riittävän kattavia menetelmiä taksiliikennepalveluiden laadun viranomaisvalvontaa varten.

Työtä ovat ohjanneet Irja Vesanen-Nikitin liikenne- ja viestintäministeriöstä, Toini Puustinen Itä-Suomen lääninhallituksesta, Pirjo Kujala Länsi-Suomen lääninhallituksesta sekä Pasi Hautalahti (elokuuhun 2008 asti) ja Taru Pelkonen Etelä-Suomen lääninhallituksesta. Työn eri vaiheiden kommentointiin on osallistunut myös Juha Tapio Lapin lääninhallituksesta.

Osana työn ohjausryhmätyöskentelyä pidettyyn yhteistyökokoukseen osallistuivat Nina Nizovsky Suomen Taksiliitosta, Merja Kirjonen Lounais-Suomen Taxidata Oy:stä sekä Ismo Lehtinen ja Jari Kuusniemi Tampereen Aluetaksi Oy:stä. Lisäksi on tehty yhteistyötä taksilain vaikutusten seurantaan koskevan, VTT:n vetämän projektin kanssa.

Työn toteuttivat Annamari Ruonakoski ja Sakari Somerpalo Linea Konsultit Oy:stä sekä Tuomo Turja ja Jari Pajunen Taloustutkimus Oy:stä.

Helsingissä 10. päivänä kesäkuuta 2009



Irja Vesanen-Nikitin

Hallitusneuvos

Sisältö

1.	Johdanto	11
1.1	Työn tausta ja tarkoitus	11
1.2	Laadunvalvontamenetelmien ominaisuuksia	11
1.3	Työn toteuttaminen	12
2.	Taksiliikenteen laatuvaatimukset	13
2.1	Taksiliikennelaki	13
2.2	Taksipalveluiden saatavuus ja siihen liittyvät ongelmat	14
3.	Taksien laadunvalvonnan nykytila	16
3.1	Viranomaisvalvonta	16
3.2	Taksialan oma valvonta	18
4.	Laatuvaatimusten valvonnan kehittämistarpeet	20
4.1	Ajovuorojen noudattaminen ja taksin saatavuus	20
4.2	Auton kunto ja tekniset vaatimukset	20
4.3	Kuljettajan ulkoasu	21
4.4	Kuljettajan käytös ja matkustajan auttaminen	21
4.5	Reitti ja ajotapa	22
4.6	Salassapitovelvollisuus	22
4.7	Maksaminen ja matkan hinta	22
4.8	Kuntien rooli taksien laadunvalvonnassa	23
5.	Pirkanmaan mystery shopping -tutkimus	24
5.1	Mystery shopping -tutkimuksen toteutus	24
5.2	Tutkimuksen tulokset	24
5.3	Johtopäätökset tutkimuksesta	25
5.4	Menetelmän käytettävyys jatkossa	26
6.	Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset	27
6.1	Yhteenveto laadunvalvonnan kehittämistarpeista	27
6.2	Asiakaspalautteen määrän lisääminen	27
6.3	Ajovuorojen ja päivystysten valvonta	28
6.4	Taksialan oma valvonnan ja viranomaisvalvonnan suhde	28

LIITTEET

1. Taksiliikennelain keskeiset pykälät
2. Lääninhallitusten palautelomake
3. Mystery shopping -kyselylomake
4. Mystery shopping -tutkimuksen tulokset

1. Johdanto

1.1 Työn tausta ja tarkoitus

Uusi taksiliikennelaki (217/2007) tuli voimaan 1. elokuuta 2007. Taksiliikennelaki on osa henkilöliikennelain kokonaisuudistusta. Liikenne- ja viestintäministeriö valmistelee lisäksi parhaillaan lakia taksinkuljettajien yhtenäisistä soveltuvuus- ja koulutusvaatimuksista.

Taksiliikennelain tavoitteena on parantaa taksien saatavuutta ja turvata laadukkaat taksipalvelut koko maassa. Laki määrittelee ensi kertaa taksipalvelujen laatuvaatimukset. Niissä kiinnitetään huomiota muun muassa kuljettajan ajotapaan, asiakaspalveluun sekä asiakkaan turvallisuuden varmistamiseen. Taksinkuljettajalla on myös vaitiolovelvollisuus. Laatuvaatimukset on lueteltu lain 17 §:ssä.

Suomen Taksiliitto ja liikenne- ja viestintäministeriö ovat yhteistyössä kehittäneet taksialan laatujärjestelmämallin. Tältä pohjalta taksikeskukset ovat alkaneet luoda omia laatujärjestelmiään, joilla pyritään sitouttamaan autoilijat ja kuljettajat noudattamaan laatusuosituksia. Lain ensimmäisen voimassaolovuoden aikana valmistuneet taksikeskusten laatusuositukset sisältävät tarkempia määräyksiä kuin laki edellyttäisi. Taksikeskukset valvovat laatusuositusten noudattamista itse. Ministeriössä nähdään, että laatujärjestelmät ovat tärkeitä taksipalveluiden laadun parantamisessa ja ylläpitämisessä, mutta ne eivät korvaa viranomaisvalvontaa.

Työn tarkoituksena on kehittää ja testata menetelmiä taksiliikennelaissa määriteltyjen laatuvaatimusten seuraamiseksi lupaviranomaisen toimesta. Seurantamenetelmien tulee olla viranomaisten kannalta riittävän selkeitä, kustannustehokkaita sekä viranomaistyötä säästäviä. Samanaikaisesti tämän työn kanssa on valmisteilla toinen, taksilain muutoksen vaikutuksia ja seurantaa käsittelevä työ, joka valmistuu marraskuussa 2009, sekä itse lain muutos koskien lähinnä haja-asutusalueiden taksipalvelujen saatavuutta.

1.2 Laadunvalvontamenetelmien ominaisuuksia

Laadunvalvonnan menetelmät voidaan karkeasti jakaa kahteen eri tyyppiin. Toisaalta laatua voidaan valvoa tilastolliseen otantaan perustuvilla toistettavilla tutkimuksilla, jotka antavat kokonaiskuvan tutkittavan ilmiön laadusta. Jos tutkimuksia toistetaan säännöllisesti, voidaan tehdä suhteellisen luotettavia päätelmiä palvelun laadun tasosta ja kehityksestä. Taksien kohdalla tällaisia menetelmiä ovat esimerkiksi kyselyt ja tässä työssä kokeiltu mystery shopping -tutkimus, jossa tutkijat esiintyvät tavallisina kuluttajina ja raportoivat palvelukokemuksensa jälkeenpäin. Mikäli tavoitteena on saada tarkkaa tietoa laajalta alueelta, tarvitaan tilastollisen luotettavuuden saavuttamiseksi suhteellisen suuri määrä havaintoja. Tällöin näiden menetelmien vaatima työmäärä ja hinta saattavat kohota korkeiksi. Kustannussyistä on mystery shopping -tyyppisiä tutkimuksia joskus tehty käyttämällä erillisten tutkijoiden sijaan takseja muutenkin paljon käyttäviä henkilöitä laadun tarkkailijoina ja havaintolomakkeiden täyttäjinä.

Toinen tapa lähestyä laadunvalvontaa on asiakaspalautteen kokoaminen ja seuranta. Näin saadaan yleensä selville ainakin palvelussa ilmenneet vakavimmat puutteet. Myönteinen palaute on harvinaista ja suurin osa negatiivisestakin palautteesta jää yleensä antamatta, joten pelkän palautteen tarkastelu ei anna luotettavaa kokonaiskuvaa palvelun laadusta. Lisäksi palautteen määrä ja sisältö riippuvat myös muista tekijöistä kuin palvelussa tapahtuneista muutoksista,

esimerkiksi palautekanavien määrästä, kuluttajien odotuksista ja niissä tapahtuvista muutoksista sekä siitä, miten hyvin kuluttajat tuntevat oikeutensa. Palautteeseen perustuvan seurannan etuja ovat kuitenkin tiedon hankinnan edullisuus ja palautteen käsittelyn vaatima pieni työmäärä, mikäli palautekanava itsessään sisältää tilastointia helpottavia luokitteluja.

1.3 Työn toteuttaminen

Tässä työssä kartoitettiin eri tahojen, lähinnä lääninhallitusten ja taksialan edustajien, kanssa käydyissä keskusteluissa ja haastatteluissa laadunvalvonnan nykytilaa, tarpeita ja mahdollisuuksia. Työn taustaksi koottiin lääninhallituksiin uuden taksiliikennelain ensimmäisen voimassaolovuoden aikana tulleet takseja koskevat palautteet. Haastattelujen, palautetietojen, kirjallisen materiaalin sekä internetistä saatujen tietojen perusteella tehtiin laadunvalvonnan nykytilan kuvaus.

Työn ohjausryhmässä olivat mukana Irja Vesanen-Nikitin liikenne- ja viestintäministeriöstä, Toini Puustinen Itä-Suomen lääninhallituksesta, Pirjo Kujala Länsi-Suomen lääninhallituksesta sekä Pasi Hautalahti (elokuuhun 2008 asti) ja Taru Pelkonen Etelä-Suomen lääninhallituksesta. Työn yhteydessä käydyissä keskusteluissa luotiin suuntaviivat laadunvalvonnan kehittämistarpeille ja painopisteille. Lähtökohtina olivat lääninhallitusten tiedon tarve, tiedon saatavuus ja luotettavuus sekä tiedonhankinnan kustannustehokkuus.

Ohjausryhmä ei katsonut tarpeelliseksi ryhtyä määrittelemään täsmällistä minimitasoa laatuvaatimuksille. Monet laatuksymykset määrittyvät asiakkaan kokemuksen kautta, eikä esimerkiksi kuljettajan asialliselle ja kohteliaalle käyttäytymiselle voida helposti luoda objektiivista mittaria. Käsitykset laadukkaasta taksimatkastasta voivat lisäksi vaihdella alueittain ja ikäryhmittäin. Tilausvälityskeskusten laatusuosituksissa laadulle on kuitenkin esitetty konkreettisia määritelmiä, ja niitä voidaan pitää suuntaa-antavina yleisemminkin. Myös tämän työn yhteydessä tehtyä mystery shopping -tutkimusta varten konkretisoitiin laatuvaatimuksia (liite 3).

Laadunvalvontamenetelmän pilotointi käsitti kaksi toisiaan täydentävää elementtiä. Pilotoinnin tärkein osa oli Taloustutkimuksen toteuttama mystery shopping -tutkimus Pirkanmaalla (luku 5). Tutkimuksella haluttiin selvittää, miten hyvin sen avulla voidaan muodostaa kokonaiskuva alueen taksipalveluiden laadusta. Lisäksi luotiin internetiin sähköinen palautelomake lääninhallitusten kotisivuilla käytettäväksi. Lomakkeen tarkoituksena on lisätä lääninhallitusten saaman takseja koskevan palautteen määrää ja tuoda esiin lääninhallitusten roolia taksipalveluiden laadun valvojana. Lomake on otettu ensimmäisenä käyttöön Länsi-Suomen lääninhallituksessa huhtikuussa 2009 ja tullaan ottamaan käyttöön myös muiden lääninhallitusten kotisivuilla.

2. Taksiliikenteen laatuvaatimukset

2.1 Taksiliikennelaki

Taksiliikennelain uudistamisen yhtenä tavoitteena on ollut taksien laadun ja saatavuuden parantaminen nykytilanteeseen verrattuna. Tavoite koskee taksien kaikille asiakasryhmille tarjoamia palveluita niin maaseudulla kuin kaupungeissakin. Taksiliikenteen laatuvaatimukset on kirjattu lain 17 §:ään.

Taksiliikennelaki 2.3.2007/217

17 §

Taksiliikennettä harjoitettaessa on noudatettava seuraavia laatuvaatimuksia:

- 1) vahvistetut ajovuorot ajetaan;
- 2) liikenteeseen käytettävä auto on ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen;
- 3) kuljettajan pukeutuminen on asianmukaista;
- 4) kuljettaja käyttäytyy asiakasta kohtaan asiallisesti ja kohteliaasti ja ottaa huomioon asiakkaan erityiset tarpeet;
- 5) kuljettaja valitsee asiakkaan kannalta edullisimman ja tarkoituksenmukaisimman reitin, jos asiakas jättää valinnan kuljettajalle, tai ajaa asiakkaan ehdottamaa reittiä;
- 6) kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi;
- 7) kuljettaja noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi;
- 8) asiakkaalla on oikeus maksaa käteisellä tai yleisimmillä luotto- ja maksukorteilla;
- 9) noudatetaan vahvistettua taksaa tai niitä hintoja, joista on sovittu;
- 10) varmistetaan asiakkaan turvallinen autoon tulo ja siitä poistuminen ja tarjotaan hänelle hänen tarvitsemaansa apua;
- 11) tarjotaan ja annetaan apua matkatavaroita lastattaessa ja purettaessa.

Laadunvalvontaan liittyy lisäksi lain 20 §:ssä säädetty taksin kysynnän ja tarjonnan seuranta, jonka mukaan lääninhallituksen on seurattava kuluttajien palautetta taksin saatavuudesta ja laadusta sekä taksien riittävyttä elinkeinoelämän ja kuntien kuljetustarpeiden kannalta. Valvontaviranomaisella on siis velvollisuus seurata asiakaspalautetta sekä taksipalveluiden laadun että riittävyyden suhteen. Kokonaisvaltaisempaan laadun seurantaan tai taksipalveluiden laatutason selvittämiseen ei tässä yhteydessä velvoiteta. Taksien laadunvalvontaan keskeisimmin liittyvät taksiliikennelain pykälät on koottu liitteeseen 1.

Taksiliikennelain 17 §:n 1) kohta koskee taksipalveluiden saatavuutta ja ajovuorojen organisoitua. Se voidaan nähdä omana asiakokonaisuutenaan, sillä ajovuorojen valvominen liittyy enemmän taksijärjestelmän toimivuuteen kuin muut 17 §:ssä mainitut asiat. Ajovuorojen noudattaminen vaikuttaa taksin saatavuuteen ja tältä osin myös kuluttajien palvelukokemukseen.

Toisaalta sitä on mahdollista seurata myös palvelun tuottajan näkökulmasta, jolloin kyse on yksinkertaisesti siitä, ovatko autot ajossa sovittuina aikoina. Ajovuoroja käsitellään lähemmin vuoden 2009 loppupuolella valmistuvassa Taksilain seuranta -raportissa.

Laatuvaatimuksia koskevan pykälän 2–11) kohdat liittyvät autoon ja kuljettajan toimintaan asiakaspalvelutilanteessa. Osa vaatimuksista on pitkälti tulkinnanvaraisia asioita, joiden tarkka viranomaisvalvonta ei aina ole tarkoituksenmukaista. Toisaalta auton teknistä kuntoa valvotaan jo katsastuksissa ja liikenneturvallisuutta valvoo poliisi.

Taksinkuljettajien koulutuksen on nähty osaltaan turvaavan taksipalveluiden laatua. Taksia saa ajaa henkilö, jolla on ammattiajolupa. Ammattitaidon saavuttamiseksi taksinkuljettajan on yleensä käytävä kuljettajakurssi, joita Suomen Taksiliiton paikallis- ja alueyhdistykset järjestävät eri puolilla maata. Liikenne- ja viestintäministeriössä on valmisteltu lakiesitys, jonka perusteella taksinkuljettajakoulutus tulee pakolliseksi. Tähän asti alalle on voinut päästä ilman koulutusta, mikäli paikallinen poliisiviranomainen on sen sallinut. Koulutuksen pakollisuuden arvioidaan lisäävän ammatin arvostusta ja samalla karsivan epäsopivaa kuljettaja-ainesta pois ammatin parista.

2.2 Taksipalveluiden saatavuus ja siihen liittyvät ongelmat

Kuten edellä todettiin, taksiliikennelain tavoitteena on laadukkaiden taksipalveluiden turvaaminen koko maassa. Tämä tarkoittaa sitä, että taksipalveluita tulisi olla saatavilla kaikilla alueille ja kaikkina vuorokaudenaikoina. Taksipalveluiden tarjontaan vaikutetaan taksilupien määrällä, ajovuorojärjestyksillä, maaseudun päivystyksellä, ajovelvoitteella, asemapaikkamääräyksillä sekä sillä, että ajossa saa olla myös ajovuorojärjestyksessä määrättyjen vuorojen ulkopuolella. Saatavuuteen liittyvät myös laissa määritellyt hyväksyttävät syyt kieltäytyä ajosta (liite 1). Lääninhallitus vahvistaa vuosittain kuntakohtaiset taksilupien enimmäismäärät.

Taksin saatavuuden suhteen kriittisiä ovat laissa mainitut vilkkaan kysynnän ajat. Maaseudulla, missä takseja on vähän, taksin saatavuus voi olla huono esimerkiksi koulukyyditysten aikaan. Taksilupien määrän lisääminen kysyntäpiikkien tyydyttämiseksi voi johtaa ylitarjontaan muina aikoina. Tällöin taksitoiminnan kannattavuuden pelätään vaarantuvan.

Taksiala on suhtautunut lupakiintiöiden lisäämiseen nihkeästi ja uusista lupakiintiöistä on valitettu. Valitusten pitkät käsittelyajat hallinto-oikeuksissa ovat saattaneet viivästyttää uusien lupien myöntämistä.

Ajovuorojärjestys on lista, johon on koottu asemapaikan luvanhaltijoiden ajovuorot yleensä vähintään yhden kuukauden ajalle. Ajovuorojärjestyksen tarkoituksena on varmistaa taksin saatavuus vuorokauden kaikkina aikoina ja yleisesti ohjata tarjonnan määrää kysynnän vaihtelujen edellyttämällä tavalla. Ajovuorojärjestys on sitova, jos lääninhallitus vahvistaa sen.

Luvan haltijalla on käytännössä jatkuva ajovelvoite, ellei hänen ole noudatettava vahvistettua ajovuorojärjestystä tai päivystysvelvollisuutta. Luvan haltijoilla on oikeus olla ajossa myös vuorojen ulkopuolella, ja tilausvälityskeskuksen tulee välittää tilauksia myös vuoron ulkopuolella ajaville autoille, mikäli tälle ei ole teknistä estettä. Tästä huolimatta ajovuoroista sopiminen ja ajovuorojärjestysten vahvistaminen on monin paikoin koettu viranomaiskontrollin lisäämiseksi, eikä ajovuorojen vahvistamiseen ole motivoiduttu. Niinpä ajovuorojärjestykset on vahvistettu lähinnä suurimmissa kaupungeissa.

Maaseutupaikkakunnilla on esiintynyt jonkin verran ongelmia päivystyksissä, kun hiljaisten aikojen ajoja ei ole hoidettu tai ajossa on ollut liian vähän kalustoa. Kaupungeissa taksin saatavuusongelmat keskittyvät ruuhkahuippuihin.

Useimmiten lupakohtaiset ajovuorot määritellään vastaamaan kahden henkilön työvuoroja. Vuoroihin sisällytetään tasapuolisesti vilkkaiden ja hiljaisten tuntien osuuksia. Ajovuorojen noudattamisesta on syntynyt käytännön ongelmia silloin, kun taksiyrittäjä ei ole saanut palkattua toista kuljettajaa hoitamaan osaa yrityksen ajovuoroista. Yksin ajovuoroista on mahdoton selviytyä jo työaikalain määräysten vuoksi. Alalla on jo pitkään vallinnut työvoimapula, joka on vaikeuttanut kuljettajien palkkaamista. Työvoiman saatavuusongelmat eivät kuitenkaan selitä kaikkia ajovuorojen laiminlyöntejä.

3. Taksien laadunvalvonnan nykytila

3.1 Viranomaisvalvonta

Lääninhallituksen tehtävänä on seurata mm. taksin kysynnän ja tarjonnan muutoksia sekä toimialan kannattavuuden kehitystä alueellaan. Lääninhallituksen on myös seurattava kuluttajien palautetta taksin saatavuudesta ja laadusta sekä taksien riittävyyttä elinkeinoelämän ja kuntien kuljetustarpeiden kannalta. (Taksiliikennelaki 20 §)

Lääninhallitukset määrätään valvomaan taksiluvan myöntämiseen liittyvien kriteerien täytymistä vuosittain 21 §:ssä, ja 25 § määrää taksiluvanhaltijat ja tilausvälityskeskukset luovuttamaan seurannan edellyttämät tiedot lääninhallituksille.

Laki mainitsee useita tilastoja, joita lääninhallitusten on seurattava kysynnän ja tarjonnan selvittämiseksi. Näitä ovat mm. väestökehitys, väestön tulotaso, taajama-aste, työpaikkaomavaraisuus, katu- ja tieverkon pituus, vuodepaikkatiheys, anniskelupaikkatiheys, matkustajatermi-naalit ja joukkoliikenteen määrä. Lääninhallituksen on seurattava myös seuraavia tarjontaan vaikuttavia tietoja: voimassa olevien taksilupien määrä, taksiliikenteen liikevaihto ja ajojen määrä kilometreinä autoa kohden, taksien yrityskoko sekä taksien tilausvälityskeskusten välittämien ja välittämättä jääneiden tilausten määrä. (Taksiliikennelaki 20 §)

Tällä hetkellä elinkeinoelämän tarpeista on kysytty kauppakamareilta ja kuntien kuljetustarpeista kunnilta. Kysyntään vaikuttavat tilastot saadaan Tilastokeskukselta (väestökehitys, väestön tulotaso, taajama-aste, työpaikkaomavaraisuus, vuodepaikkatiheys), Tiehallinnon tilastoista (katu- ja tieverkon pituus) ja lääninhallituksen omista tilastoista (anniskelupaikkatiheys ja joukkoliikenteen määrä). Tarjontaan vaikuttavista tiedoista taksiliikenteen liikevaihto- ja ajosuoritettiedot saadaan taksien vuosi-ilmoituksista ja taksilupien määrät ja yrityskoko lääninhallituksen omista tilastoista. Tilausvälityskeskuksista saadaan tilastot välitettyjen kyytien määrästä. Välittämättä jääneiden tilausten määrästä on ollut huonosti tai ei lainkaan tilastotietoja saatavissa, sillä yhdistymättä jäävät puhelut eivät tavallisesti kirjaudu mihinkään.

Kuluttajien palautteen seuraaminen on tällä hetkellä lääninhallituksiin tulevien yhteydenottojen varassa. Palautteiden määrä on monissa lääneissä ollut hyvin vähäinen, sillä kuluttajat eivät aina ole tietoisia lääninhallitusten asemasta taksipalvelujen valvontaviranomaisena. Lääninhallitusten internet-sivuilla mainitaan taksilupa-asiat, mutta taksien laadun valvontatehtävästä ei kerrota. Myös kuntien ostoliikenteen laatua koskevaa informaatiota ovat lääninhallitukset saaneet niukasti.

Suorien yhteydenottojen lisäksi taksien laatua koskevan tiedon lähteinä ovat lehtijutut, poliiseilta saadut tiedot sekä taksiyhdistyksiltä ja tilausvälityskeskuksilta saadut tiedot ja palauteyhteenvedot. Yleisluontoisen palautteen lisäksi lääninhallituksiin tulee vireille myös selvityspyynnöjä. Selvityspyynnön kohteena oleva tapaus tai tilanne käydään lääninhallituksen toimesta läpi ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi.

Kunnat ilmoittavat ostamiensa taksipalveluiden laadusta vain räikeimmät epäkohdat. Lisäksi esimerkiksi koululaisten vanhemmat ilmoittavat toisinaan havaitsemistaan laatuongelmista suoraan lääninhallitukselle. Taksien laatua koskevia tietoja ja palautetta saadaan niin kunnista

kuin yksittäisiltä kuluttajiltakin niin vähän, ettei sen perusteella voida muodostaa kokonaiskuvaa taksipalveluiden laadusta.

Lääninhallituksissa tarvitaan taksipalveluiden laatua koskevaa tietoa selvästi nykyistä enemmän, sillä tällä hetkellä suuri osa puutteista jää havaitsematta tai epämääraisten vihjeiden varaan, jolloin ongelmiin on vaikea puuttua. Selvittämistä vaativien palautteiden käsittely sitoo resursseja. Tarvetta onkin sellaiselle palautekanavalle, jossa palautteen antaminen ja sen käsittely on vaivatonta ja joka samalla antaa nykyistä laajemmin kuvan taksipalveluiden laadusta.

Suora asiakaspalaute

Lääninhallituksille tulee palautetta pääasiassa puhelimitse ja kirjallisesti. Asiakaspalautteiden tilastointi ei ole kaikissa lääneissä ollut säännöllistä. Uuden lain ensimmäisen voimassaolovuoden aikana palautteiden määrä on ollut vähäinen Oulun, Lapin ja Itä-Suomen lääneissä (enintään kymmenkunta kappaletta). Länsi-Suomen lääniin on tullut palautteita kolmisenkymmentä ja Etelä-Suomen lääninhallitukseen eniten, 188 kappaletta. Helsinkiä palautteista koski 83 kappaletta ja Vantaata 39 kappaletta. Muista Etelä-Suomen kunnista tuli enimmillään 6 palautetta kuntaa kohden. Etelä-Suomen lääninhallitukseen tulee siis suhteellisen runsaasti palautetta muuhun maahan verrattuna.

Taksitoimintaan liittyvien asiakaspalautteiden yleisimpiä aiheita ovat taksien saatavuus, palvelun laatu sekä lupa-asiat. Palautteesta yli puolet koski taksin saatavuutta: pitkiä odotusaikoja, tilausongelmia, taksin saapumatta jäämistä ja ajosta kieltäytymistä. Myös inva- ja tilataksien puutetta valitettiin muutamilla paikkakunnilla. Kuljettajan palveluasennetta moitittiin etenkin suurilla paikkakunnilla, kuten Helsingissä ja Vantaalla sekä muutamassa maakuntakeskuksessa. Suurissa kaupungeissa on valitettu myös kuljettajien heikosta paikallistuntemuksesta.

Lupa-asioita ja taksitoimintaa koskevaa palautetta ja ilmiäntöjä tulee lähinnä taksialalla toimivilta. Palaute koskee pääasiassa ajovuorojen noudattamatta jättämistä sekä luvattoman kaluston käyttöä taksiliikenteessä (bussikalusto, pimeät taksit).

Taksialan kautta välittyvä palaute

Kuten edellä todettiin, lääninhallituksille tuleva takseja koskeva palaute on määrältään vähäistä eikä anna kuvaa taksitoiminnan kokonaislaadusta. Takseja koskevaa palautetta voi internetin kautta tällä hetkellä antaa lukuisille taksialan toimijoille. Suurin osa takseja koskevasta palautteesta menee tilausvälityskeskuksille, taksiyhdistyksille, taksitarkastajille, taksiyrityksille ja Taksiliitolle. Nämä välittävät viranomaisille tietoja asiakaspalauteyhteenvetojen muodossa. Taksiliitosta ohjataan lääninhallitukseen sellaiset asiakaspalautteet, joita ei saada ratkaistua Taksiliiton käytössä olevin keinoin. Tilausvälityskeskukset puolestaan pyrkivät saattamaan vakavimmat rikkomukset lääninhallitusten tietoon. Koska vain pieni osuus taksialan saamasta palautteesta tulee yksityiskohtaisesti lääninhallitusten tietoon, ei kokonaiskuvaa asiakkaiden kokemasta laadusta voi muodostaa pelkästään tältä pohjalta.

Lääninhallitusten käytössä olevat sanktiot

Lääninhallituksen on peruutettava taksilupa määräajaksi tai kokonaan, jos luvanhaltija ei enää täytä luvan myöntämisen edellytyksiä. Mikäli laatuvaatimusten noudattamatta jättämiseen liittyvät rikkomukset tai laiminlyönnit ovat vakavia tai olennaisia, voidaan taksilupa peruut-

taa. Lääninhallituksen on taksiluvan peruuttamisen sijasta annettava luvanhaltijalle varoitus, jos luvan peruuttaminen olisi kohtuutonta ja ilmenneet puutteet, rikkomukset tai laiminlyönnit voidaan korjata tai ne ovat vähäisiä. (Taksiliikennelaki 22 §)

Jos luvan peruuttamisen tai varoituksen antamisen peruste on sellainen, että se voidaan korjata, lääninhallituksen on ennen luvan peruuttamista tai varoituksen antamista annettava luvan haltijalle mahdollisuus asetetussa määräajassa korjata puute tai laiminlyönti. Määräaika ei saa olla lyhyempi kuin kolme kuukautta. (Taksiliikennelaki 22 §)

Laaturikkeiden perusteella on tähän mennessä annettu huomautuksia ja varoituksia, mutta toistaiseksi taksilupia ei ole peruttu laatuun liittyvistä syistä.

3.2 Taksialan oma valvonta

Taksipalveluiden hyvästä laadusta huolehtiminen on ollut ja on edelleen myös taksialan etu, sillä se lisää alan arvostusta. Pääasiassa laadusta on huolehdittu alan omien kehitystoimien ja valvonnan kautta. Valvonta tapahtuu suurelta osin aluekohtaisten taksitarkastajien toimesta, jotka vastaavat asiakaspalautteeseen ja puuttuvat havaitsemiinsa epäkohtiin. Yleensä ottaen taksipalvelut ovat pysyneet Suomessa suhteellisen laadukkaina ja turvallisina.

Tilausvälityskeskuksille, taksiyhdistyksille ja taksitarkastajille on mahdollisuus antaa palautetta internetin kautta. Myös monien taksiyrittäjien kotisivuilla on mahdollisuus antaa palautetta. Palautteen kokonaismäärästä ei ole tietoa, mutta sen arvioidaan olevan kuitenkin suhteellisen vähäinen suhteutettuna välitettyjen kyytien määrään.

Suomen Taksiliitto

Suomen Taksiliitto on valtakunnallinen taksialan edunvalvoja, joka hoitaa yrittäjien etuja lainsäädännön, hallinnon, talouden ja koulutuksen alueilla. Taksiliitto myös tiedottaa jäsenilleen alalla tapahtuvista muutoksista.

Taksiliitto seuraa asiakkaiden käsityksiä taksipalveluiden laadusta vuosittaisella Taloustutkimuksen suorittamalla haastattelututkimuksella, jolla kootaan tietoa laissa mainittujen laatuvaatimusten tapaisista asioista. Tutkimuksen mukaan taksipalveluiden laatu on yleisesti ottaen hyvä.

Taksiliiton internet-sivuilla takseja koskeva palaute kehoitetaan antamaan ensisijaisesti taksitarkastajille, joiden työhön palautteeseen vastaaminen paikallistasolla kuuluu. Tästä huolimatta myös Taksiliitto saa jonkin verran suoraa asiakaspalautetta taksipalveluista.

Taksialan laatuokeskus

Taksialan laatuokeskus on perustettu liikenne- ja viestintäministeriön ja Taksiliiton yhteistyön pohjalta. Taksialan laatuokeskus koordinoi ja kehittää Suomessa valtakunnallisesti taksien laatu- ja toimintaa. Laatuokeskus määrittelee laatu- ja järjestelmien sertifiointikriteerit ja myöntää laatu- ja järjestelmään liittyville sertifikaatit. Järjestelmän avulla taksipalvelujen laatua myös kehitetään jatkuvasti.

Taksialan laatukskuksen internet-sivuilla voi antaa palautetta suoraan niille tilausvälityskeskuskille, joilla on sertifioitu laatujärjestelmä. Laatukskuks lupaa ohjata muille alueille suunnatun palautteen oikeaan osoitteeseen.

Tilausvälityskeskusten laatujärjestelmät ja valvonta

Sertifioituja tilausvälityskeskusten laatujärjestelmiä oli helmikuussa 2009 toiminnassa viisi. Lisäksi moni muukin tilausvälityskeskus on aloittanut työskentelyn laatujärjestelmän aikaansaamiseksi. Tilausvälityskeskusten laatujärjestelmien vaatimukset on laadittu taksiliikennelain hengessä, mutta sisällöltään ne ovat hieman lakia tarkempia. Esimerkiksi puhelimen käytöstä ja pukeutumisesta voi olla yksityiskohtaiset ohjeet.

Esimerkiksi Lounais-Suomen Taxidata Oy on kehittänyt ajovuorojen valvontajärjestelmää, jolla voitaisiin automaattisesti verrata ajovuorolistoja ja ajossa olevia autoja. Tällä hetkellä järjestelmää käytetään lähinnä pistokokeiden tekemiseen. Myös Tampereella on käytössä ATK-työkalu ajovuorojen seurantaan, jonka toimintaan on oltu tyytyväisiä. Ajovuorojen seuraamisessa toimii tehokkaasti myös vertaisvalvonta. Toisin sanoen kuljettajat ilmoittavat tilausvälityskeskukseen, jos huomaavat toisten kuljettajien laiminlyövä ajovuorojaan.

Tampereella on tehostettu myös taksin tilaamista. Ruuhka-aikoina ne puhelut, joihin taksikeskus ei ehdi vastata, ohjautuvat Elisan Contact Centeriin, joka vastaanottaa tilauksen ja välittää sen edelleen tilausvälityskeskuskelle. Näin käytännössä kaikkiin taksikeskukseen soitettuihin puheluihin vastataan aina. Järjestelmän käyttöönotto on vähentänyt tilausvälityskeskuksessa vastaamatta jäävien puheluiden (nk. ylivuotopuhelut) määrää huomattavasti. Osin tämä johtuu siitä, että asiakkaiden ei tarvitse soittaa monta kertaa saadakseen taksin.

Tilausvälityskeskukset ovat myös itse tehneet mystery-shopping tutkimuksia alueillaan. Turun suunnalla palautetta on kerätty paljon taksia käyttävien vakiomatkustajien kokemusten kautta, Tampereella on toteutettu 50 matkaa käsittävä ostopalveluna toteutettu mystery shopping -tutkimus. Helsingissä on mystery shopping -tutkimuksia tehty useita.

Maaseudulla suuri osa taksiyrittäjistä toimii itsenäisesti kotoa käsin eikä kuulu minkään tilausvälityskeskukseen tai taksiyhdistykseen. Näin tilausvälityskeskusten laatujärjestelmät eivät koske heitä. Monet maaseutualueet ovatkin olleet pelkän viranomaisvalvonnan varassa. Nyt taksialalla on kuitenkin kehitteillä laatujärjestelmiä myös maaseutualueille.

Taksialan käytössä olevat sanktiot

Tilausvälityskeskukset määräävät vakavimmista esiin tulevista rikkeistä varoituksia ja muita sanktioita yrittäjille. Sanktiot vaihtelevat huomautuksesta tai kirjallisesta varoituksesta auton jättämiseen tilausvälityksen ulkopuolelle määrääjäksi tai jopa pysyvästi. Ajovälityssulku voi olla lyhimmillään kahden tunnin mittainen (esimerkiksi auton siisteyttä ja pukeutumista koskevat rikkeet) ja pisimmillään pysyvä. Tilausvälityskeskuksilla ei ole täysin yhtenäistä linjaa siitä, mistä rikkeistä sanktioita määrätään. Useilla tilausvälityskeskuksilla on tapana välittää harkintansa mukaan lääninhallitukselle tieto niistä rikkeistä, joista mittavampia sanktioita on määrätty.

4. Laatuvaatimusten valvonnan kehittämistarpeet

4.1 Ajovuorojen noudattaminen ja taksin saatavuus

Yli puolet lääninhallituksille tulevasta palautteesta koskee taksipalveluiden riittävyyttä tai taksin saatavuusongelmia, jotka usein liittyvät ajo- tai päivystysvuorojen noudattamiseen sekä taksilupien määrään. Näitä kysymyksiä käsiteltiin edellä luvussa 2.2.

Ajo- ja päivystysvuorojärjestelyillä pyritään turvaamaan tarjolla olevan taksikapasiteetin riittävyys. Kysyntähuippuina taksin saatavuus voi olla huono siitä huolimatta, että ajovuoroja noudatetaan. Toisaalta etenkin hiljaisten aikojen vuoroja saatetaan myös tietoisesti laiminlyödä.

Ajovuorojärjestykset on tehty ja vahvistettu vain suurimmissa kaupungeissa. Osaa tehdyistä ajovuorojärjestyksistä ei ole tuotu viranomaisille vahvistettavaksi. Maaseudun päivystysvuoroja ei ole tarvinnut vahvistaa ja niiden sopimisesta valvontaviranomaiset ovat saaneet tietoja vain satunnaisesti.

Ajovuorojen noudattamista valvotaan pääasiassa taksialan omavalvonnan keinoin (luku 3.2). Parhaiten valvonta toteutuu silloin, kun tilausvälityskeskuksesta on jatkuva ajovuoroseuranta. Tietävästi tällainen toimii tällä hetkellä vain Tampereella. Taksialalla katsotaan myös kuljettajien toisistaan tekemiin ilmoituksiin perustuvan ajovuorovalvonnan toimivan varsin hyvin. Maaseutupaikkakunnilla, joilla toimii vain harvoja luvanhaltijoita, taksialan omavalvonta ei useinkaan toimi.

Viranomaisten taholta ajovuorojen toteutumista on selvitetty lähinnä silloin, kun taksin saatavuudesta on tullut palautetta. Lääninhallituksilla ei ole ollut keinoja tai resursseja valvoa laajamittaisesti vahvistettujen ajovuorojen tai maaseudun päivystysvuorojen noudattamista.

Valvonnan kehittäminen

Käytännössä viranomaisvalvonta perustuu taksin saatavuudesta ja ajovuorojen laiminlyönnistä annettujen palautteiden systemaattiseen selvittämiseen.

- Viranomaisten tulee saada tilausvälityskeskuksilta ja taksiyhdistyksiltä tiedot ajovuorojen noudattamatta jättämisistä. Tämä edellyttää yhteistyötä ja tiedonvälitystä viranomaisten ja taksialan välillä.
- Mikäli vahvistettuja ajovuorolistoja päädyttäisiin vaatimaan kaikkialla, helpottaisi tämä valvontaa ja mahdollisesti myös lisäisi yrittäjien sitoutumista vuorojen noudattamiseen. Ajovuorokysymystä käsitellään lähemmin vuoden 2009 lopulla valmistuvassa taksilain seurantatutkimuksessa.

4.2 Auton kunto ja tekniset vaatimukset

Taksien teknisiä ominaisuuksia valvotaan katsastuksissa. Taksi tulee katsastaa joka vuosi. Katsastuksessa taksista tarkistetaan taksivalo ja taksamittaritodistus. Joissakin tapauksissa voidaan myös tarkistaa taksamittarin sinetöinti, mutta yleisesti taksamittaritodistus on kor-

vannut sinetöinnin tarkastamisen. Muuten taksille suoritetaan samanlainen katsastus kuin tavalliselle henkilöautolle.

Teknisiin vaatimuksiin liittyy myös esteettömän kaluston laatu ja määrä. Paikalliset vammaisjärjestöt raportoivat usein oma-aloitteisesti havaitsemistaan ongelmista autojen varustuksessa sekä esteettömän kaluston määrästä. Esteetöntä kalustoa koskien ollaan valmistelemassa erikseen ministeriön asetusta yksityiskohtaisista määräyksistä.

Ajoneuvon taksikäyttöön soveltuvuuden kannalta ei ajoneuvon ikää pidetty merkittävänä tekijänä, sillä sen ei nähty vaikuttavan suoraan kyydin mukavuuteen. Auton tulisi kuitenkin olla riittävän tilava. Siisteys todettiin laatutekijäksi, eikä autossa saisi olla tupakan hajua. Lasten turvaistuimia ei useinkaan ole takseissa saatavissa. Tällä hetkellä turvaistuin tulisi olla mukana lapsen kanssa matkustavilla omasta takaa.

Valvonnan kehittäminen

- Taksiautojen teknisten vaatimusten valvonta on riittävä nykyisellään.
- Autojen siisteyden valvonta pohjautuu asiakaspalautteeseen ja taksialan omaan valvontaan.

4.3 Kuljettajan ulkoasu

Taksiliitolla on ollut aiemmin käytössä pukeutumisohjesääntö, jossa määriteltiin suhteellisen tarkkaan taksinkuljettajan työasu. Nykyisissä taksikeskusten laatusuosituksissa annetaan niin ikään lakia tarkemmat ohjeet pukeutumisesta.

Pukeutumissuosituksen täsmällistä määrittelyä viranomaisten toimesta ei pidetty tarpeellisena. Kuljettajan pukeutuminen on pitkälti makuasia, eikä täsmällisiä vaatimuksia haluttu esittää. Kuitenkaan esimerkiksi shortseja tai urheiluhousuja ei pidetty sopivana työasuna, ja asun tulisi muutenkin olla siisti ja asiallinen.

Valvonnan kehittäminen

- Kuljettajan ulkoasun valvonta pohjautuu asiakaspalautteeseen ja taksialan omaan valvontaan.

4.4 Kuljettajan käytös ja matkustajan auttaminen

Kuljettajan käyttäytyminen ja vuorovaikutus matkustajan kanssa ovat runsaasti tulkinnanvaraista sisältäviä asioita. Tilausvälityskeskusten laatu järjestelmissä lähtökohtana on ollut esimerkiksi tervehtiminen ja hyvästely, avun tarjoaminen matkatavaroita lastattaessa ja purettaessa sekä radion kuuntelen sovittaminen asiakkaan toivomusten mukaan.

Puutteelliseen palveluasenteeseen liittyviä ongelmia on koettu olevan joillakin kuljettajilla etenkin pääkaupunkiseudulla, mutta myös muualla. Tämä näkyy asiakkaalle tylynä palveluna. Muita asiakaspalautteiden aiheita ovat olleet myös kuljettajan kielitaidottomuus (suomen tai ruotsin osaamattomuus) sekä heikko paikallistuntemus. Taksinkuljettajien palveluosaamista koskevien ongelmien odotetaan vähenevän, kun kuljettajakoulutus säädetään pakolliseksi ja nykyistä laajemmaksi.

Valvonnan kehittäminen

- Käyttäytymisen ja auttamisen valvonta perustuu asiakaspalautteeseen ja taksialan omaan valvontaan.

4.5 Reitti ja ajotapa

Kuljettajan tulee valita asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisin reitti tai ajaa asiakkaan valitsemaa reittiä. Reitin valintaa koskevia palautteita ei nyt läpi käydyssä lääninhallitusten palautteaineistossa tullut ilmi. Toisaalta voi olla, että tätä asiaa koskevat palautteet ovat ohjautuneet muualle tai poikkeamia on pidetty liian vähäpätöisenä, jotta ne olisi haluttu tuoda viranomaisien tietoon. Mystery shopping -aineistossa (luku 5) esiintyi laatu poikkeamia myös reittivalintojen suhteen.

Varomattomasta ajotavasta ja liikennesääntöjen rikkomisesta on annettu palautetta lääninhallituksille ja poliisin rekisteröimistä rikkeistä on olemassa tietokanta.

Valvonnan kehittäminen

- Reittivalintojen tarkoituksenmukaisuuden valvonta perustuu asiakaspalautteeseen.
- Ajotavan valvonta perustuu asiakaspalautteeseen sekä poliisin ja vakuutusyhtiöiden tilastoihin takseille sattuneista onnettomuuksista ja liikenne rikkomuksista.

4.6 Salassapitovelvollisuus

Taksiliikennelain 24 §:n mukaan taksiluvan haltija tai hänen palveluksessaan oleva ei saa oikeudettomasti ilmaista eikä käyttää omaksi tai toisen hyödyksi taikka toista vahingoittaakseen, mitä hän tässä tehtävässään on saanut tietää asiakkaan liike- tai ammattisalaisuudesta taikka yksityisyyteen kuuluvista seikoista, jollei laissa muuta säädetä. Salassapitovelvollisuus säilyy liikenteenharjoittamisen tai kuljettajana toimimisen päätyttyä.

Vaitiolovelvollisuudesta mainitaan myös laadunvalvontaa koskevan 17 §:n 7) kohdassa: kuljettaja noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi. Salassapitovelvollisuuden rikkomisesta ei ole tullut ilmoituksia lääninhallituksiin. Salassapidon rikkomista ei ole määrätty taksiliikennelaissa rangaistavaksi teoksi. Tällaisia toiveita on kuitenkin esitetty.

Valvonnan kehittäminen

- Salassapidon valvonta perustuu asiakaspalautteeseen sekä taksialan omaan valvontaan.

4.7 Maksaminen ja matkan hinta

Taksiliikenteen kuluttajahinnoista säädetään vuosittain valtioneuvoston asetuksella. Hinnat pohjautuvat taksitoiminnan kuluihin, joita seuraa Tilastokeskuksen ylläpitämä taksi-indeksi sekä Taksiliitto.

Taksimatkan kuluttajilta perittävä hinta määräytyy vuosittain annettavan taksapäätöksen pohjalta taksimittarin mukaisesti tai erikseen sovittavan hinnan mukaan. Erikseen sovittavan hinnan on oltava alempi kuin mittarin mukaan määräytyvä taksa. Matkan hintaan vaikuttaa perusmaksun lisäksi muun muassa matkustajien lukumäärän ja ajomatkan pituuden mukaan

määräytyvä ajomatkamaksu, odotusaikakorvaus, ennakkotilausmaksu sekä erilaiset lisät, kuten lentokenttä- ja tavarankuljetuslisä. Jos asiakas tarvitsee avustamista ja asiakkaan kuljettaminen edellyttää autoa, jossa on asianmukainen vammais- tai parivarustus, voidaan asiakkaalta periä avustamislisä enintään yhden kerran kuljetuskertaa kohti.

Lain mukaan asiakkaan tulee voida maksaa matkansa käteisellä tai yleisimmillä maksu- tai luottokorteilla. Lääninhallituksille tulee jonkin verran palautetta maksutavasta, sillä kaikki taksien käytössä olevat maksulaitteet eivät lue sirukortteja ja reaaliaikaisten maksukorttien käytössä voi olla toimintahäiriöitä. Laitteisiin on tulossa parannuksia sirukorttien osalta.

Matkan hinnan suhteen epäselvyyttä ovat aiheuttaneet epäilyt perusteetta perityistä lisistä sekä taksamittarin käynnistäminen liian aikaisin. Ainakin joidenkin tilausvälityskeskusten laatusuosituksissa on kehoitettu kuljettajia välttämään taksamittarin käsittelyä ajon aikana, jotta epäselvyyksiä matkan hinnasta ei syntyisi.

Valvonnan kehittäminen

- Maksutapojen toimivuuden sekä taksojen noudattamisen seuranta tapahtuu asiakaspalautteen perusteella ja tarvittaessa pistokokein (mystery shopping).
- Taksan määräytymisperusteiden tulee olla selkeät.

4.8 Kuntien rooli taksien laadunvalvonnassa

Kunnat valvovat itse tilaamansa liikennepalvelun laatua. Raportointi lääninhallituksille on ollut niukkaa. Syksyllä 2008 Itä- ja Länsi-Suomen lääneissä taksilupamäärien vahvistamista varten tehdyssä kyselyssä oli mukana kuntien ostaman taksiliikenteen laatua koskeva osio. Kyselyyn vastattiin vaihtelevalla aktiivisuudella. Saatu informaatio oli hyödyllistä niin taksilupamäärien vahvistamisen kuin laadun seurannankin kannalta. Kuntien vastausaktiivisuuden voidaan olettaa paranevan tulevaisuudessa, kun laatua koskeva kysely vakinaistetaan osaksi taksilupamäärien vahvistamisprosessia ja ostoliikenteen laadunvalvontaa.

Sosiaalitoimen ja vammaisneuvostojen raportointi taksipalveluiden laadusta on ollut selvästi tarkempaa ja perustellumpaa kuin kuntien yleinen raportointi. Pienissä kunnissa tulee ongelmia taksipalveluiden kapasiteetin riittävydestä etenkin silloin, kun suurin osa takseista ajaa koulukyytejä. Tällöin koulukyyditysten aikaan muiden asiakkaiden on vaikea saada taksia. Toisaalta taksin kysyntä kunnassa saattaa kokonaisuudessaan olla niin pieni, että ruuhkahuipujen selvittäminen lupia lisäämällä ei ole kestävällä pohjalla. Tällöin kyytien ajossa joudutaan tekemään priorisointia.

Valvonnan kehittäminen

- Lääninhallituksissa taksilupamäärien vahvistamisen yhteydessä toteutettu kuntakysely laatuosioineen vakinaistetaan.
- Kuntien tulisi esimerkiksi kerran sopimuskaudessa tehdä kuljetuspalveluiden laatua koskeva kysely palveluiden käyttäjille (koululaiset, vammais- ja vanhuspalveluiden käyttäjät). Myös muulloin sopimuskauden aikana asiakkaat voivat antaa laatuasioista palautetta kunnalle tai suoraan lääninhallitukselle.

5. Pirkanmaan mystery shopping -tutkimus

5.1 Mystery shopping -tutkimuksen toteutus

Osana laadunvalvonnan kehittämistyötä Taloustutkimus Oy toteutti taksipalveluiden laatua kartoittavan mystery shopping -tutkimuksen Pirkanmaalla. Tutkimuksessa Taloustutkimus Oy:n kouluttamat testiasiakkaat tilasivat ja ajoivat yhteensä 100 taksimatkaa. Jokaisen taksimatkan jälkeen he täyttivät havainnointilomakkeen, jossa oli kysymyksiä taksin tilaamisesta, taksin kuljettajasta, ajoneuvon kunnosta, taksimatkasta ja matkan maksamisesta. Tutkimuksen kysymykset kohdistuivat koko palveluprosessiin. Havainnointilomakkeessa oli pääasiassa kyllä/ei-kysymyksiä (liite 3). Lisäksi testiasiakkaat kommentoivat palvelukokemusta kaikkien asiakokonaisuuksin osalta ja lopuksi koko koeostotapahtumaa erikseen sanallisesti.

Testiasiakkaat olivat olemukseltaan kuten ketä tahansa taksien suomenkielisiä asiakkaita: 37–63-vuotiaita naisia ja miehiä. Kuljettajille ei kerrottu, että kyseessä on palvelun testaaminen. Kymmenen taksimatkoista teki selvästi ulkomaalaistaustaiseksi tunnistettava testiasiakas.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Pirkanmaan maakunnan taksit. Testimatkat oli kiintiöity siten, että 50 matkaa tehtiin Tampereen kaupungin alueella ja 50 matkaa muualla Pirkanmaalla. Matkat toteutettiin aikavälillä lokakuu 2008 – helmikuu 2009 siten, että kuukausittain tehtiin 10 taksimatkaa Tampereen kaupungin alueella ja 10 taksimatkaa muualla Pirkanmaalla.

5.2 Tutkimuksen tulokset

Kokonaisuutena taksien palvelutasoa voidaan pitää Pirkanmaalla varsin hyvänä. Tutkimuksessa havaitut laatupoikkeamat olivat prosentuaalisesti tarkasteltuna pieniä. Taustaryhmäkohtaisten tulosten osalta on muistettava, että melko vähäisen havaintomäärän takia tuloksia ovat ainoastaan suuntaa-antavia. Tutkimuksen PowerPoint-raportti on tämän raportin liitteenä 4.

Lähes kaikissa tutkituissa tapauksissa tilausnumerosta vastattiin jo ensimmäisellä soitolla ja 86 prosentissa tapauksista koeostaja sai yhteyden tilausvälityskeskukseen ilman jonotusta. Mikäli jonottamaan jouduttiin, oli jonotusaika seitsemässä tapauksessa kymmenestä korkeintaan yksi minuutti. Taksin odotusajaksi luvattiin yleisimmin alle 10 minuuttia, joskaan kaikissa tapauksissa odotusaikaa ei osattu arvioida. Taksi saapui 82 prosentissa tapauksista luvatus odotusajan kuluessa, viidessä tapauksessa odotusaika ylitti luvatus.

Taksiajoneuvoja Pirkanmaalla voidaan pitää asianmukaisina. Eniten puutteita oli taksien ulkopintojen puhtaudessa: 12 prosentissa ulkopinnat olivat likaiset. Muuten ajoneuvojen kunnossa havaittiin hyvin vähän puutteita.

Kuljettajien pukeutumisessa ja siisteydessä ei ollut huomautettavaa 95 prosentissa koeostoista. Viiden kuljettajan asut olivat likaiset, kuluneet tai liian rennoiksi mielletyt. Kuljettajien käytökseen oltiin lähes aina tyytyväisiä. Kaksi kuljettajaa koettiin tylyiksi, mutta tämä pantiin aamuäyryyden tai muiden inhimillisten tekijöiden piikkiin. Oven avaaminen asiakkaalle ei ollut kovin yleinen käytäntö, sillä puolessa tehdyistä taksimatkoista kuljettaja ei avannut ovea asiakkaalle taksiin noustaessa. Matkatavaroiden nostamisessa tavaratilaan auttoi seitsemän kuljettajaa kymmenestä. Kieliongelmia ei tutkimuksessa esiintynyt lainkaan.

Kuljettajien ajotapa on pääosin turvallista. Kuitenkin ylinopeutta ajettiin joka kuudennella taksimatalla, erityisesti näin tehtiin Tampereen kaupungin alueella ja ilta-aikaan. Lisäksi punaisia liikennevaloja päin ajettiin kolmella taksimatalla.

Kaikki kuljettajat löysivät tiensä asiakkaan pyytämään osoitteeseen. Kuitenkin yksi kuljettaja ehdotti epätarkoituksenmukaista reittiä ja kuudessa tapauksessa kuljettaja ajoi asiakkaan mielestä epätarkoituksenmukaista reittiä.

Taksimatkan maksaminen ei onnistunut pankkikortilla viidessä tapauksessa. Kaikki nämä tapaukset sijoittuivat Tampereen kaupungin alueen ulkopuolelle. Visa Electronilla maksaminen onnistui noin kuudessa tapauksessa kymmenestä.

Taksimatkan hinnan määräytymisessä ei koettu olevan mitään epäilyttävää 95 prosentissa matkoista. Viidessä tapauksessa hinnan määräytymisessä oli jotain epäilyttävää: kahdessa matkassa Ylä-Pirkanmaalla ja yhdessä matkassa Kaakkois-Pirkanmaalla, Lounais-Pirkanmaalla ja Tampereen seutukunnassa. Taksimatkan hinta oli taksan mukainen 98 prosentissa matkoista. Kahdessa Luoteis-Pirkanmaan taksimatassa hinta ei ollut taksan mukainen: toisessa kuljettaja antoi alennusta kyydistä, toisessa lähtötaksa oli korkeampi kuin kellonajan perusteella olisi pitänyt olla.

5.3 Johtopäätökset tutkimuksesta

Kokonaiskuva taksipalveluiden laadusta kuljettajien sekä ajoneuvojen osalta oli varsin myönteinen. Tutkimuksessa seurattiin, minkä verran apua kuljettajat oma-aloitteisesti tarjosivat – on varsin todennäköistä, että pyydettyä olisi apua saatu enemmän esimerkiksi matkatavaroitten kanssa. Vaitiolovelvollisuudessa tai ajoneuvojen kunnossa ei juuri ollut huomauttamista.

Etenkin matkan hintaan ja reittivalintoihin liittyvät epäselvyydet ovat hyvin valitettavia, sillä taksiasiakkaista monet ovat iäkkäitä tai kykenevät muuten huonosti valvomaan veloituksen oikeellisuutta. Myös liikenneturvallisuuden vaarantaminen on huolestuttava piirre. Ylipäänsä taksipalvelun tulisi olla laadultaan sellaista, ettei asiakkaan tarvitse olla huolissaan matkan hinnan määräytymisen tai turvallisuutensa puolesta.

Tutkimusmatkat tehtiin kello 8 ja 21 välisenä aikana, joten yöaikaan mahdollisesti koettavat taksin saatavuusongelmat eivät tulleet tutkimuksessa esille. Samoin yöajojen tarkastelu voisi antaa hieman erilaisen kuvan niin liikennesääntöjen noudattamisesta kuin muustakin palvelun laadusta.

Kaikkiaan Taloustutkimuksen mystery shopping -tutkimuksen tulokset olivat hyvin lähellä Tampereen aluetaksin alueellaan teettämän, sisällöltään ja toteutukseltaan lähes vastaavan, tutkimuksen tuloksia. Tampereen Aluetaksin otoskoko oli 50 matkaa. Suurimmat erot olivat kuljettajan siisteydessä (Aluetaksin tutkimuksessa 10 prosenttia epäsiistejä) sekä liikenneturvallisuuden kokemisessa (Aluetaksin tutkimuksessa 96 prosenttia piti ajotapaa turvallisena). Tutkimusten tulokset vaikuttavat vertailun perusteella varsin luotettavilta.

Mystery shopping -tutkimuksen tuloksia verrattiin Länsi-Suomen lääninhallitukseen vuoden aikana tulleisiin palautteisiin. Palautteissa esiintyneiden ongelmien ja tutkimuksessa havaittujen laatupuutteiden välillä ei käytännössä ollut minkäänlaista vastaavuutta. Osin tämä johtuu

palautteiden harvalukuisuudesta, osin siitä että palautteet kohdistuvat enemmän taksin saatavuuteen kuin palvelun laadun yksityiskohtiin. Samalla tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että asiakaspalautteiden seuranta ja mystery shopping -tutkimus ovat menetelminä toisiaan täydentäviä, eivät päällekkäisiä.

5.4 Menetelmän käytettävyys jatkossa

Kun halutaan arvioida palvelun laatua tiettyjen kriteerien perusteella, on mystery shopping hyvin toimiva menetelmä. Etuna on se, että havainnoitsijat tietävät jo ennen palvelutapahtumaa, mihin asioihin tapahtuman aikana kiinnitetään huomiota. Tällöin voidaan havainnoida hyvinkin yksityiskohtaisia asioita. Kun tiedossa ovat etukäteen taksiliikennelaissa määritellyt tai muuten taksialan käytäntöihin kuuluvat hyvän palvelun elementit, voidaan niiden käytännön toteutumisesta saada mystery shoppingin avulla täsmällistä tietoa. Mikäli laatuasioita pyrittäisiin selvittämään esimerkiksi puhelinhaastattelututkimuksella, jossa vastaaja muistेलisi viimeisintä taksimatkaansa, asioita ei voitaisi kysyä yhtä yksityiskohtaisesti kuin nyt. Menetelmän hyvänä puolena on myös se, ettei se sido valvontaviranomaisen henkilöresursseja.

Mystery shopping -tutkimuksissa ei voida määritellä tilastollisten tarkastelujen kannalta mielekästä havaintomäärää samaan tapaan kuin kvantitatiivisissa haastattelututkimuksissa. Nyt käytetty tutkimuksen otoskoko (100 taksimatkaa) riittää hyvin kokonaistulosten luotettavaan tarkasteluun. Otoskoko on varsin tyypillinen mystery shopping -tutkimukselle. Pirkanmaan tutkimuksessa otoskoko on myös riittävä alueelliseen Tampere/muu Pirkanmaa -tarkasteluun. Mikäli alueellista tarkastelua halutaan tehdä esimerkiksi seutukuntatasolla muuten kuin suunta-antavina tuloksina, olisi testiajoja tehtävä vähintään 25 seutukuntaa kohti.

Sadan testimatkan tutkimuksen hintahaarukka on 10 000 – 20 000 euroa. Laadun kehityksen seuraamiseksi tutkimuksia tulisi tehdä 1-3 vuoden välein. Mikäli menetelmää käytetään jatkossa muilla alueilla taksien laadunvalvontaan, olisi suositeltavaa toteuttaa tutkimus mahdollisimman pitkälle samalla konseptilla kuin nyt toteutettu tutkimus. Lomakkeen perusrunko kannattaa pitää samansisältöisenä. Otskooksi voi riittää myös pienempi määrä kuin 100 testimatkaa, mutta toteuttamistapa ja -ajankohtakin olisi syytä pitää mahdollisimman samanlaisena. Näin eri tutkimusten tulokset ovat mahdollisimman vertailukelpoisia. Jatkossa testimatkojen tekeminen myös yöaikaan on mahdollista ainakin suurimmissa kaupungeissa.

6. Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

6.1 Yhteenvedo laadunvalvonnan kehittämistarpeista

Taksiliikennelaki velvoittaa lääninhallitukset seuraamaan kuluttajien palautetta (20 §). Lain uudistamisen tavoitteena on ollut taksipalveluiden laadun parantaminen ja turvallisuuden säilyttäminen vähintään nykyisellä tasolla. Palvelun kokonaistasossa tapahtuvien muutosten seuraaminen edellyttää asiakaspalautetta systemaattisempien menetelmien käyttöä.

Luvussa 4 käsiteltiin kunkin laissa esitetyn laatuvaatimuksen valvonnan kehittämistarpeita. Useimpien vaatimusten kohdalla asiakaspalautteen seuraaminen on tärkein valvontamenetelmä, sillä suhteellisen harvoin ilmenevät laatupoikkeamat eivät tule aina muuten esiin. Mystery shopping tai kyselyihin perustuva valvonta sopii palautteiden seurannan täydentäjäksi ja palvelun laadun kokonaistason kuvaajaksi. Selvityspyyntöjen asema lääninhallituksissa säilyy ennallaan.

Taksipalveluiden laadunvalvonta lääninhallituksissa perustuu jatkossakin asiakaspalautteisiin. Harkinnan mukaan tai esimerkiksi kielteisen palautteen selvästi lisääntyessä voidaan toteuttaa mystery shopping -tutkimus halutulla alueella. Toinen mahdollisuus on tehdä taksiasiakkaille kyselytutkimus, mutta tätä vaihtoehtoa ei selvitetty lähemmin tämän työn yhteydessä. Tilastolliseen otantaan perustuvilla tutkimuksilla saadaan tietoa siitä, johtuuko palautteiden lisääntyminen asiakkaiden palautteenantoalttiuden kasvusta vai taksipalveluiden laadun heikkeneemisestä. Samalla saadaan kuva tutkimusalueen taksipalveluiden kokonaislaadusta. Menetelminä asiakaspalautteen seuranta ja tilastolliseen otantaan perustuvat tutkimukset ovat toisiaan täydentäviä.

Kuntien ostaman liikenteen laadunvalvonta perustuu lääninhallituksissa taksilupamäärien vahvistamisen yhteydessä toteutettuun kuntakyselyyn, joka vakinaistetaan. Tarvittaessa ostoliikenteen laatua voidaan valvoa tehostetusti käyttäjäkyselyiden avulla.

6.2 Asiakaspalautteen määrän lisääminen

Taksien laadunvalvonnan nykytilaa selvitetessä todettiin, että asiakaspalautteen määrä on monissa lääneissä ollut niin pieni, ettei se riitä antamaan riittävää kokonaiskuva taksipalveluiden laadusta. Siksi tämän työn yhteydessä luotiin internetissä toimiva kyselylomake lääninhallituksille asiakaspalautteen kokoamista varten (liite 2). Kysely otettiin käyttöön ensimmäisenä Länsi-Suomen lääninhallituksessa ja voidaan ottaa osaksi myös muiden lääninhallitusten verkkopalvelua. Lomakkeella annettu palaute tilastoituu automaattisesti.

Palautteen antajan henkilötietojen vaatimista lomakkeessa ei pidetty tarpeellisena, sillä näin saadut palautteet eivät yksittäisinä johda toimenpiteisiin. Jos asiakas haluaa saattaa taksipalvelua koskevan asiansa lääninhallituksen käsittelyyn, tulee siitä tehdä kirjallinen selvityspyyntö.

Lääninhallitukset ovat perinteisesti profiloituneet suuren yleisön mielissä lähinnä taksilupaviranomaisiksi. Jotta nykyistä suurempi osa takseja koskevasta palautteesta välittyisi viranomaisille, tulee lääninhallitusten rooli taksipalveluiden laadunvalvojana saattaa suuren yleisön tietoisuuteen. Osana aiheeseen liittyvää tiedottamista tulee lääninhallitusten laadunvalvontateh-

tävästä kertoa myös taksialan internet-sivuilla. Länsi-Suomen lääninhallituksen takseista saaman palautteen määrä moninkertaistui heti palautemahdollisuudesta tiedottamisen jälkeen. Koska kaikki väestönosat eivät käytä internetiä, on palautteen antamiseen edelleenkin tarjottava myös perinteisiin viestintämuotoihin pohjautuvia kanavia. Tällaisia ovat puhelimitse ja kirjeitse annetut palautteet. Haluttaessa näin saatu palaute voidaan tilastoida yhdessä nettipalautteen kanssa.

6.3 Ajovuorojen ja päivystysten valvonta

Sovittujen ajovuorojen ajamisen valvonnassa asiakaspalaute ei anna kokonaiskuvaa tilanteesta varsinkaan kaupunkiseuduilla, eikä viranomaisilla ole resursseja säännöllisen valvonnan organisoinnissa. Tilausvälityskeskukset ovat kehittäneet atk-menetelmiä ajovuorojen seuraamiseksi. Lisäksi kuljettajat ilmoittavat herkästi kollegoiden ajamatta jäävistä vuoroista tilausvälityskeskuksille. Tämä merkitsee, että kaupunkialueilla ajovuorojen noudattamisesta on olemassa tietoa, mutta ne eivät välity viranomaisille.

Maaseudulla, missä kuljettajia on harvassa eikä taksialan omavalvonta toimi, ei sovittujen päivystysvuorojen seurantaa käytännössä ole ollut lainkaan. Edes päivystysvuorojen sopimisesta ei aina ole ollut tietoa. Toisaalta juuri maaseudulla päivystysten laiminlyönti on aiheuttanut asiakkaille eniten ongelmia, kun taksipalveluiden saatavuuteen on tullut katkoja. Osa taksin saatavuusongelmista voidaan saada selville asiakaspalautteiden avulla. Toinen valvontamahdollisuus on tehdä pistokokeita tai mystery shoppingin kaltaisia haamuasiointeja tilanteen tarkistamiseksi myös maaseudulla.

6.4 Taksialan omavalvonnan ja viranomaisvalvonnan suhde

Taksipalveluiden laadun parantaminen ja ylläpito ovat viranomaisten ja taksialan toimijoiden yhteinen intressi. Tilausvälityskeskusten ja taksiyhdistysten järjestämä laaduntarkkailu kattaa jokseenkin samat osa-alueet kuin taksilaissa mainitut laatuvaatimukset. Jo nykyisellään taksiala vastaa itse rutiinivalvonnasta ja sanktioi rikkeitä. Vakavimmat tapaukset moni tilausvälityskeskus raportoi lääninhallituksille, mutta tämän käytännön kattavuudesta ei ole tarkkaa tietoa.

Viranomaisten ja taksialan oman valvonnan yhteistyötä tulee kehittää, jotta kokonaiskuva laadun kehityksestä voitaisiin muodostaa nykyistä kattavammin. Taksialan sisäinen valvonta ei korvaa viranomaisvalvontaa, mutta alan sisällä kerätty tieto keskeisistä ongelmista helpottaa viranomaisten työtä. Myös ongelmien korjaamisessa yhteistyö on usein tarpeen.

Ainakin laatujärjestelmän laatineiden tilausvälityskeskusten toivotaan kertovan nykyistä täsmällisemmin viranomaisille laadunvalvontatoimistaan, laadunvalvonnan tuloksista sekä sanktioiden antamisen perusteista. Tilausvälityskeskukset voivat myös sopia yhtenevistä käytännöistä sen suhteen, minkä tasoiset ja tyyppiset rikkomukset tulee aina ilmoittaa viranomaisille.

Tilausvälityskeskusten tiedot ajovuorojärjestyksen noudattamatta jättämisestä tulee saada lääninhallitusten tietoon. Samoin toistuvat laaturikkomukset tulee ilmoittaa lääninhallitukselle. Toisaalta myös taksialan edustajat ovat kiinnostuneita viranomaisten havaitsemista laatupoikkeamista, jotta he voivat ottaa ne huomioon laatujärjestelmissä ja taksipalveluiden laadun parantamiseksi tekemässään työssä.

Yhteenveto taksien laadunvalvonnan kehittämisehdotuksista

Pääasiassa asiakaspalautteen avulla valvottavat asiat (internet- ja muu palaute)

- taksin saatavuus
- ajoneuvon ja kuljettajan siisteys
- kuljettajan käyttäytyminen ja matkustajan auttaminen
- salassapito
- taksojen noudattamiseen ja maksutapoihin liittyvät asiat
- reitti ja ajotapa

Mystery shopping -tutkimuksella toteutettava valvonta

- kaikki laatuvaatimukset harkinnan mukaan tilattavalla tutkimuksella

Katsastuksen sekä poliisin ja vakuutusyhtiöiden tilastoinnin avulla valvottavat asiat

- ajoneuvon kunto ja tekniset vaatimukset
- liikenneturvallisuus

Kuntien ostaman liikenteen laadun valvonta

- taksilupamäärien vahvistamisen yhteydessä toteutettava kysely
- kuntakohtaisesti kunnan ostamien taksipalveluiden käyttäjille kohdistettu laatu-kysely tarpeen mukaan

Taksialan toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön kehittäminen

Taksialan omavalvonnan osuus on merkittävä etenkin seuraavien asioiden suhteen:

- ajovuorojen noudattaminen
- ajoneuvon ja kuljettajan siisteys
- kuljettajan käyttäytyminen
- salassapito

Tilausvälityskeskusten kanssa tulee sopia siitä, että lupaviranomainen saa tietoonsa ainakin laatujärjestelmän mukaan kuljettajalle annettavan ohjeistuksen sekä laatujärjestelmään sisältyvät sanktiokäytännöt. Lisäksi tulee sopia siitä, mitkä rikkeet välitetään lupaviranomaisen tietoon. Erityisen tärkeää on välittää tietoja toistuvista rikkeistä sekä ajovuorojen noudattamisessa tapahtuvista rikkeistä.

Tarvittaessa voidaan sopia myös lupaviranomaisen vastavuoroisesta tiedottamisesta tilauskeskuksille ja yhteistyön muista muodoista.

Lähteet

Taksialan laatujärjestelmän kehittäminen. Suositus. (2005) Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 25/2005. Helsinki 2005.

Taksialan laatukeskus. Verkkosivut <http://www.taksialanlaatukeskus.fi/fi/>

TaksiFoorumi. Internetin keskustelualue taksikuskeille. <http://forum.taksikuski.net/>

Taksilain seuranta. Luonnos 29.12.08. VTT

Taksiliikennelaki 2.3.2007/217

Taksinkuljettajan ammattitaito. Työryhmän mietintö. (2005) Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 73/2005. Helsinki 2005.

Yön ainoa valopilkku. Taksiliikennelakityöryhmän mietintö. (2004) Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 43/2004. Helsinki 2004.

Tilausvälityskeskusten laatujärjestelmiä koskevia tietoja on saatu Lounais-Suomen Taxidata Oy:stä, Savon Taksi Oy:stä sekä Tampereen Aluetaksi Oy:stä.

Asiantuntijahaastattelut ja keskustelut:

Etelä-Suomen lääninhallitus, Taru Pelkonen

Etelä-Suomen lääninhallitus, Pasi Hautalahti

Itä-Suomen lääninhallitus, Toini Puustinen

Lapin lääninhallitus, Juha Tapio

Lounais-Suomen Taxidata Oy, Merja Kirjonen

Länsi-Suomen lääninhallitus, Pirjo Kujala

Suomen Kuntaliitto, Silja Siltala

Suomen Taksiliitto ry, Nina Nizovsky

Tampereen Aluetaksi Oy, Jari Kuusniemi

Tampereen Aluetaksi Oy, Ismo Lehtinen

LIITE 1: Taksiliikennelain keskeiset pykälät

Taksiliikennelain 2.3.2007/217 tämän työn kannalta keskeisimmät pykälät (12–25 §)

3 luku**Taksiliikenteen harjoittaminen**12 §

Velvollisuus harjoittaa taksiliikennettä ja sopimus päivystysvelvollisuudesta

Taksiluvan haltija on velvollinen harjoittamaan liikennettä taksiluvan mukaisesti. Luvan haltija saa lääninhallituksen suostumuksella keskeyttää liikenteen harjoittamisen enintään kolmen kuukauden ajaksi, jos hänen sairautensa estää häntä toimimasta taksinkuljettajana ja jos muita kuljettajia ei ole saatavilla. Lääninhallitus voi perustellusta syystä luvan haltijan pyynnöstä jatkaa liikenteen keskeyttämistä kolmea kuukautta pidemmäksi ajaksi, jos luvan haltija on edelleen sairas eikä hän sairauteensa liittyvästä tai muusta syystä ole kyennyt toimimaan taksinkuljettajana tai kyennyt saamaan tilalleen palkattua kuljettajaa.

Taksiluvan haltija on pyydettyäessä velvollinen suorittamaan luvan mukaisen henkilökuljetuksen pääasiallisella toiminta-alueellaan, jollei muu ajotehtävä, vapaavuoro, kuljettajan sallitun työajan ylittyminen, luvan haltijan oma tai hänen perheenjäsenensä äkillinen sairaus, kuljettajan sairaus, ajoneuvon rikkoontuminen tai muu näihin rinnastettava erityinen syy estä kuljetusta. Lisäksi luvan haltijalla on oikeus kieltäytyä kuljetuksesta tilanteessa, jossa kuljettaja voi työntekijänä pidättäytyä työstä työturvallisuuteen vedoten.

Maaseutumaisissa kunnissa liikennettä harjoittavien taksiluvan haltijoiden on sovittava sellaisten viikonpäivien ja vuorokaudenaikojen päivystysvelvollisuudesta, joina kysyntä on vähäistä.

13 §

Ajovuorojärjestys

Ajovuorojärjestyksen tarkoituksena on varmistaa taksin saatavuus vuorokauden kaikkina aikoina ja yleisesti ohjata tarjonnan määrää kysynnän vaihtelujen edellyttämällä tavalla.

Lääninhallitus päättää ajovuorojärjestyksestä taksiluvan haltijoiden aloitteesta. Ehdotuksen ajovuorojärjestykseksi voi tehdä myös taksiluvan haltijoita edustava yhteisö. Ajovuorojärjestystä suunniteltaessa ja siitä päätettäessä luvan haltijoita on kohdeltava tasapuolisesti ja niin, ettei heidän oikeuttaan liikenteen harjoittamiseen rajoiteta.

Ajovuorojärjestystä on noudatettava tilausliikennettä harjoitettaessa. Luvan haltijalla on oikeus olla ajossa myös ajovuoron ulkopuolella.

14 §

Yhteisliikenne

Taksin saatavuuden parantamiseksi lääninhallitus voi omasta aloitteestaan tai taksiluvan haltijoiden taikka taksiluvan haltijoita edustavan yhteisön aloitteesta yhtenäistää kahden tai useamman kunnan taksilupien asemapaikat niin, että kaikkien taksilupien asemapaikat ovat joko kokonaan tai osittain samat. Lääninhallitus voi myös päättää, että tilausvälityskeskukseen on välitettävä tilauksia myös taksille, joka on ajon saatuaan poistunut omalta asemapaikaltaan eikä ole vielä ehtinyt palata sinne takaisin.

15 §

Tilausvälityskeskukseen on ennen toimintansa aloittamista tehtävä ilmoitus toimintapaikkansa lääninhallitukselle.

Ilmoitukseen tulee sisällyttää selvitys:

- 1) tilausvälitystoiminnan ympärivuorokautisuudesta;
- 2) ennakkotilausten vastaanoton järjestämisestä;
- 3) henkilöistä, jotka vastaavat tilausvälitystoiminnasta.

Lääninhallitus voi kieltää tilausvälityskeskukseen toiminnan aloittamisen tai toiminnan, jos tilausvälitystoimintaa ei ole järjestetty ympärivuorokautiseksi tai ennakkotilausten vastaanottoa ei ole järjestetty, jos tilausvälitystoimintaa harjoitettaessa on ilmennyt vakavia ja olennaisia rikkomuksia tai laiminlyöntejä taikka jos tilausvälityskeskus kieltäytyy välittämästä tilauksia ajovuoron ulkopuolella liikennettä harjoittaville taksiluvan haltijoille silloin, kun se on teknisesti mahdollista. Kielto on voimassa, kunnes puutteet on korjattu. Lääninhallitus voi asettaa kieltonsa tehosteeksi uhkasakon siten kuin uhkasakkolaissa (1113/1990) säädetään.

16 §

Taksiliikenteen kuluttajahinnat

Taksiliikenteessä kuluttajilta perittävä enimmäishinta koostuu perusmaksusta, ajomatkamaksusta ja odotusmaksusta. Perusmaksu voidaan periä yöaikaan ja viikonloppuna korotettuna. Lisäksi voidaan periä ennakkotilausmaksu sekä avustamis-, lentokenttä- ja tavarankuljetuslisä.

Enimmäishintojen, ennakkotilausmaksun ja muiden lisämaksujen tulee olla kustannussuuntauneita siten, että niihin sisältyy kohtuullinen voitto. Kustannustason muutoksia tarkastellaan taksiliikenteen kustannusindeksin perusteella.

Tarkemmat säännökset taksiliikenteessä kuluttajilta perittävistä enimmäishinnoista ja niiden lisäksi perittävistä lisämaksuista annetaan valtioneuvoston asetuksella. Enimmäishinnat säädetään vuosittain viimeistään 30 päivänä kesäkuuta annettavalla valtioneuvoston asetuksella.

17 §

Taksipalvelujen laatuvaatimukset

Taksiliikennettä harjoitettaessa on noudatettava seuraavia laatuvaatimuksia:

- 1) vahvistetut ajovuorot ajetaan;
- 2) liikenteeseen käytettävä auto on ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen;
- 3) kuljettajan pukeutuminen on asianmukaista;
- 4) kuljettaja käyttäytyy asiakasta kohtaan asiallisesti ja kohteliaasti ja ottaa huomioon asiakkaan erityiset tarpeet;
- 5) kuljettaja valitsee asiakkaan kannalta edullisimman ja tarkoituksenmukaisimman reitin, jos asiakas jättää valinnan kuljettajalle, tai ajaa asiakkaan ehdottamaa reittiä;
- 6) kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi;
- 7) kuljettaja noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi;
- 8) asiakkaalla on oikeus maksaa käteisellä tai yleisimmillä luotto- ja maksukorteilla;
- 9) noudatetaan vahvistettua taksaa tai niitä hintoja, joista on sovittu;
- 10) varmistetaan asiakkaan turvallinen autoon tulo ja siitä poistuminen ja tarjotaan hänelle hänen tarvitsemaansa apua;
- 11) tarjotaan ja annetaan apua matkatavaroita lastattaessa ja purettaessa.

Laatuvaatimusten tarkemmasta sisällöstä voidaan säätää liikenne- ja viestintäministeriön asetuksella. Asetuksen säännökset voivat koskea erityisesti:

- 1) liikenteeseen käytettävän auton ominaisuuksia, kuntoa ja varusteita;
- 2) ajoreitin valintaa;
- 3) asiakkaan erityisten tarpeiden kuvausta;
- 4) asiakkaan turvallisuuden varmistamista.

18 §

Tavarankuljetus

Sen lisäksi, mikä on sallittua kaupallisista tavarankuljetuksista tiellä annetun lain (693/2006) mukaan, taksiluvan nojalla harjoitettavassa tilausliikenteessä saa kuljettaa alle 100 kilon tavaralahetyksiä.

4 luku

Taksilupien enimmäismäärät ja seuranta

19 §

Taksilupien enimmäismäärä

Lääninhallitus vahvistaa vuosittain kuntakohtaiset taksilupien enimmäismäärät. Enimmäismäärää koskevassa päätöksessä määrätään myös, kuinka moneen lupaan sisällytetään esteettömyyttä koskevat vaatimukset.

Lääninhallituksen tulee vahvistaa lupien enimmäismäärät sellaiselle tasolle, että ne eivät rajoita taksipalvelujen saatavuutta myöskään vilkkaan kysynnän aikana eivätkä heikennä palvelujen laatua. Lääninhallitus hyödyntää enimmäismääriä vahvistaessaan 20 §:n mukaisessa taksin kysynnän ja tarjonnan seurannassa hankkimiaan ja saamiaan tietoja. Lääninhallitus voi hyödyntää myös kuntaa laajempaa aluetta koskevia tietoja, jos se on tarpeen taksipalvelujen saatavuuden kannalta.

20 §

Taksin kysynnän ja tarjonnan seuranta

Lääninhallituksen tehtävänä on seurata taksin kysynnän ja tarjonnan muutoksia sekä toimialan kannattavuuden kehitystä alueellaan. Lääninhallituksen on myös seurattava kuluttajien palautetta taksin saatavuudesta ja laadusta sekä taksien riittävyyttä elinkeinoelämän ja kuntien kuljetustarpeiden kannalta.

Lääninhallituksen on kerättävä ja seurattava ainakin seuraavia kysyntään vaikuttavia tietoja: väestökehitys, väestön tulotaso, taajama-aste, työpaikkaomavaraisuus, katu- ja tieverkon pituus, vuodepaikkatiheys, anniskelulupatiheys, matkustajaterminaalit ja joukkoliikenteen määrä. Lääninhallituksen on kerättävä ja seurattava ainakin seuraavia tarjontaan vaikuttavia tietoja: voimassa olevien taksilupien määrä, taksiliikenteen liikevaihto ja ajojen määrä kilometreinä autoa kohden, taksien yrityskoko sekä taksien tilausvälityskeskusten välittämien ja välittämättä jääneiden tilausten määrä.

5 luku

Valvonta ja taksiluvan peruuttaminen

21 §

Lääninhallituksen valvontatehtävät

Lääninhallituksen on säännöllisesti ja vähintään kerran vuodessa tarkistettava, että taksiluvan haltija ja oikeushenkilön liikenteestä vastaava henkilö edelleen täyttävät 6 §:n 1 momentin 2 ja 5 kohdassa säädettyt luvan myöntämisen edellytykset.

Lääninhallituksen on vähintään kerran vuodessa tarkistettava, että taksiluvan haltija harjoittaa liikennettä.

22 §

Taksiluvan peruuttaminen

Lääninhallituksen on peruutettava taksilupa määräajaksi tai kokonaan, jos luvanhaltija ei enää täytä luvan myöntämisen edellytyksiä.

Lääninhallituksen on peruutettava taksilupa myös, jos liikennettä harjoitettaessa on ilmennyt vakavia ja olennaisia rikkomuksia tai laiminlyöntejä, jotka liittyvät taksiluvan luovuttamiseen, palvelun saatavuuteen, hinnoitteluun tai hinnoista ilmoittamisen asianmukaisuuteen, salassapitovelvollisuuden rikkomiseen tai asiakaspalautteen käsittelyyn taikka näihin rinnastettavaan 17 §:ssä säädettyjen laatuvaatimusten noudattamatta jättämiseen.

Lääninhallituksen on peruutettava taksilupa, jos liikennettä ei ole aloitettu viimeistään luvassa vahvistettuna ajankohtana tai jos liikenteen harjoittaminen on lopetettu taikka jos luvanhaltija luvan peruuttamista pyytää.

Edellä 11 §:n 2 momentissa tarkoitetun luovuttajan lupa on peruutettava, kun luvan myöntämistä luovutuksensaajalle koskeva päätös on saanut lainvoiman, tai jos ilmenee, että lupaa ei ole haettu kuuden kuukauden määräajassa.

Lääninhallituksen on 1 ja 2 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa taksiluvan peruuttamisen sijasta annettava luvanhaltijalle varoitus, jos luvan peruuttaminen olisi kohtuutonta ja ilmenneet puutteet, rikkomukset tai laiminlyönnit voidaan korjata tai ne ovat vähäisiä.

Jos luvan peruuttamisen tai varoituksen antamisen peruste on sellainen, että se voidaan korjata, lääninhallituksen on ennen luvan peruuttamista tai varoituksen antamista annettava luvan haltijalle mahdollisuus asetetussa määräajassa korjata puute tai laiminlyönti. Määräaika ei saa olla lyhyempi kuin kolme kuukautta.

6 luku

Erinäiset säännökset

23 §

Jos taksiluvan haltija kuolee, kuolinpesä saa jatkaa liikennettä enintään 18 kuukauden ajan kuolinpäivästä, jos se kolmen kuukauden kuluessa kuolinpäivästä ilmoittaa taksiluvan haltijan velvollisuuksista vastaavan 6 §:n 1 momentin 1, 2, 5 ja 6 kohdassa säädetyt vaatimukset täyttävän henkilön lupaviranomaisen hyväksyttäväksi.

Jos taksiluvan haltija asetetaan konkurssiin, konkurssipesällä on oikeus jatkaa liikennettä enintään kolmen kuukauden ajan konkurssin alkamisesta. Konkurssipesän on viipymättä ilmoitettava lupaviranomaiselle, haluaako se käyttää hyväkseen tätä oikeutta. Luvan haltijan velvollisuuksista vastaavat tänä aikana ne, jotka hoitavat konkurssipesää.

24 §

Salassapitovelvollisuus

Taksiluvan haltija tai hänen palveluksessaan oleva ei saa oikeudettomasti ilmaista eikä käyttää omaksi tai toisen hyödyksi taikka toista vahingoittaakseen, mitä hän tässä tehtävässään on saanut tietää asiakkaan liike- tai ammattisalaisuudesta taikka yksityisyyteen kuuluvista seikoista, jollei laissa muuta säädetä. Salassapitovelvollisuus säilyy liikenteenharjoittamisen tai kuljettajana toimimisen päätyttyä.

25 §

Tietojen luovuttaminen lääninhallitukselle

Taksiluvan haltijalla on 5 §:ssä tarkoitetun lääninhallituksen pyynnöstä velvollisuus liike- ja ammattisalaisuuden estämättä luovuttaa lääninhallitukselle tieto vuotuisesta liikevaihdostaan ja ajokilometrien määrästä samoin kuin liikenneluvan myöntämisen ja peruuttamisen sekä liikenteen valvonnan kannalta tarpeellisia tietoja.

Tilausvälityskeskuksesta on toimialueensa lääninhallituksen pyynnöstä velvollisuus kerätä ja liike- ja ammattisalaisuuden estämättä luovuttaa lääninhallitukselle tietoja välitettyjen ja välittämättä jääneiden tilausten määrästä sekä valvonnan kannalta tarpeellisia tietoja niistä taksiluvan haltijoista, jotka kuuluvat tilausvälityskeskukseen.

Edellä 1 ja 2 momentissa tarkoitetut tiedot on luovutettava viipymättä, viranomaisen pyytämässä muodossa ja maksutta. Jos tietoja ei anneta pyynnöstä eikä kehotuksesta huolimatta kohtuullisessa, vähintään kuukauden määräajassa, lääninhallitus voi velvoittaa taksiluvan haltijan ja tilausvälityskeskuksen korjaamaan laiminlyöntinsä. Lääninhallitus voi asettaa veloitteen tehosteeksi uhkasakon siten kuin uhkasakkolaissa säädetään.

LIITE 2: Lääninhallitusten palautelomake**Palaute taksipalveluiden laadusta / Synpunkter på kvaliteten av taxiservice****PALAUTTEEN LUONNE****1) Palauteen tarkoitus on / Synpunktens avsikt är att**

- ☐ Kiitos/tacka
- ☐ Moite/kritisera
- ☐ Muu palaute/ge andra kommentarer

2) Palaute koskee /Synpunkten gäller

- ☐ Kokonaan tai osittain yhteiskunnan kustantamia taksimatkoja (esimerkiksi vammais-, vanhus- tai koulukuljetukset, Kelan korvaamat tai muut yhteiskunnan korvaamat matkat)/taxiresor som helt eller delvis bekostas av samhället (t.ex. transporter avsedda för handikappade, äldre, skolelever, av FPA ersatta eller andra av samhället ersatta resor)
- ☐ Muuta taksiliikennettä/annan taxitrafik

3) Palaute koskee tarkemmin / Specificerad synpunkt

- ☐ Taksipalveluiden saatavuutta (esimerkiksi kunnan eri osissa tai eri vuorokauden aikoina)/Tillgången på taxitjänster (t.ex. i olika delar i kommunen eller under olika tider på dygnet)
- ☐ Taksin tilaamista (esimerkiksi tilaamisen vaivattomuutta, nopeutta ja luotettavuutta)/Beställning av taxi (t.ex. hur snabbt, behandligt och pålitligt det går att beställa en taxi)
- ☐ Tilauskeskuksen toimintaa/Beställningscentralens verksamhet
- ☐ Auton kuntoa/Bilens skick
- ☐ Kuljettajan asua tai siisteyttä/Förarens kläder eller renlighet
- ☐ Kuljettajan käytöstä/Förarens uppträdande
- ☐ Reittivalintaa/Val av rutt
- ☐ Ajotavan turvallisuutta tai liikennesääntöjen noudattamista/Körsättet, tryggheten eller iakttagandet av trafikreglerna
- ☐ Kuljettajan vaitiolovelvollisuutta/Förarens tystnadsplikt
- ☐ Matkan maksamista/Betalning av resan
- ☐ Matkan hinnan määrittymistä/Bestämmande av resans pris
- ☐ Muuta, mitä:/Annat, vad:

Seuraava -->

Palaute taksipalveluiden laadusta / Synpunkter på kvaliteten av taxiservice**TIEDOT PALAUTTEEN KOHTEESTA / UPPGIFTER OM DET SOM ERA SYNPUNKTER HÄNFÖR SIG TILL**

Antakaa tapahtumasta tai palautteen kohteesta mahdollisimman tarkat tiedot. Päivämäärä, kello ja taksia koskevat tiedot selviävät maksukuitista. / Uppge så noggranna uppgifter som möjligt om händelsen eller det som är objekt för era synpunkter. Datumet, tidpunkten och uppgifterna om taxi finns på taxikvittot.

4) Haluan antaa palautetta / Jag vill ge mina synpunkter på *

- ☐ Paikkakunnan taksipalveluista yleensä / ortens taxitjänster i allmänhet
- ☒ Yksittäisestä tapahtumasta/ en viss händelse

<-- Edellinen

Seuraava -->

Palaute taksipalveluiden laadusta / Synpunkter på kvaliteten av taxiservice

5) Paikkakunta / Ort

6) Tapahtuma-aika (päivämäärä) / Tidpunkt för händelsen (datum)

pp.kk.vvvv

7) Tapahtuma-aika (kellonaika) / Tidpunkt för händelsen (klockslag)

tt:mm

8) Matka alkoi osoitteesta / Resan började vid adressen

9) Matka päättyi osoitteeseen / Resan slutade vid adressen

10) Auton numero tai rekisterinumero (jos tiedossa) / Bilens nummer eller registernummer (om man vet)

11) Taksiyritys (jos tiedossa) / Taxiföretag (om man vet)

12) Kuljettajan nimi (jos tiedossa) / Förarens namn (om man vet)

13) Palautteenne (vapaamuotoinen teksti) / Er kommentar (fritt formulerad text)

Palaute taksipalveluiden laadusta / Synpunkter på kvaliteten av taxiservice

14) Paikkakunta / Ort

15) Palautteenne (vapaamuotoinen teksti)/ Era synpunkter (i fritt formulerad form)/

<-- Edellinen

Lähetä

LIITE 3: Mystery shopping -kyselylomake

Tutkimuksen tarkoitus

Tarkoitus on selvittää taksien palvelun laatua Pirkanmaan kunnissa. Palvelu kattaa koko taksimatkatapahtuman: tilauksen, saatavuuden, jonotusajan puhelimessa, tilauspaikalle saapumiseen kestäneen ajan, varsinaisen taksimatkan ja matkan jälkeisen palvelun.

Toimintaohjeet

Tutkimuksessa selvitetään seuraavia asioita:

- Taksien saatavuus: tilaamisen helppous, taksien odotus/saapumisaika
- liikenteeseen käytettävän auton ominaisuuksien, kunnon ja varustuksen asianmukaisuus
- kuljettajan pukeutumisen asianmukaisuus
- kuljettajan käyttäytymisen asiallisuus ja kohteliaisuus, asiakkaan erityistarpeiden huomioon ottaminen
- asiakkaan autoon tulon ja poistumisen turvaaminen sekä avun tarjoaminen asiakkaalle
- matkatavarat: kuljettajan tulee tarjota ja antaa apua matkatavaroita lastattaessa ja purettaessa
- asiakkaan kannalta edullisimman ja tarkoituksenmukaisimman reitin valinta
- kuljettajan ajotapa: kuljettajan on noudatettava liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran välttämiseksi
- matkan maksaminen: asiakkaalla on oikeus maksaa matka käteisellä tai yleisimmillä luotto- tai maksukorteilla
- matkan hinta: on noudatettava vahvistettua taksaa tai niitä hintoja, joista on sovittu

Tutkimusroolisi

On ehdottoman tärkeää, ettet missään vaiheessa paljasta tekeväsi mystery shopping -tutkimusta tai työskenteleväsi Taloustutkimukselle. Käyttäytymiseltäsi olet kuin kuka tahansa normaali taksiasiakas. Mikäli sinulla on matkatavaroita, älä ole aloitteellinen niiden siirtämisessä tavaratilaan. Voit tervehtiä kuljettajaa ensimmäisenä, mikäli tämä on tilanteeseen nähden luonnollisin tapa. Älä ole aktiivinen keskustelun aloittamisessa kuljettajan kanssa, mutta mikäli välillenne syntyy luonteva keskustelutilanne, voi kuljettajan kanssa jutella vaikka koko matkan.

Lomakkeen ohjeistus

On erittäin tärkeää, että osaat vastata jokaiseen lomakkeen kysymykseen. Älä jätä tyhjiä kohtia. Lisäksi kirjoita avoin kommentti koko käynnistä. Avointen kommenttien pitää olla lyhyitä ja ytimekkäitä ja antaa lisävalaistusta asiaan.

Täytä lomake välittömästi matkan päätyttyä. Ei kuitenkaan niin, että taksiautoilija voi nähdä sinun täyttävän sitä.

KÄYNNINTAUSTATIEDOT:

Lähiosoite: _____

Loppuosoite: _____

Kaupunki/paikkakunta: _____

Matkan päivämäärä: ____ / ____ 2008

Matkan alkamisen kellonaika:

Matkan päättymisen kellonaika:

Matkan viikonpäivä:

- 1 ☐ Maanantai
 2 ☐ Tiistai
 3 ☐ Keskiviikko
 4 ☐ Torstai
 5 ☐ Perjantai

Oliko mukanas matkatavaroita?

- 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei

Oliko taksin kuljettaja..?

- 1 ☐ Mies
 2 ☐ Nainen

Oliko taksi...?

- 1 ☐ Henkilöautotaksi
 2 ☐ Tilataksi/invataksi/muu iso auto

Ikäsi: _____ vuotta

Sukupuolesi: 1 ☐ Mies 2 ☐ Nainen

Id-numerosi: _____

A. TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA

Soita taksin tilausnumeroon ja tilaa taksi lähtöosoitteeseesi. Kaupungeissa tilaaminen hoituu tilausvälityskeskukseen kautta. Maaseutupaikkakunnalla tilaaminen voidaan joutua tekemään suoraan kuljettajalta.

Jos tilausnumerosta *ei vastata lainkaan*, yritä uudelleen hetken päästä. Merkitse esim. erilliselle paperille tukkimiehen kirjanpidolla kuinka monta kertaa jouduit soittamaan numeroon, ennen kuin pääsit läpi. Merkitse sitten lomakkeen täyttövaiheessa yrityskertojen määrät kysymykseen 2.

Huom! Mikäli taksi ei saavu tilauspaikalle 20 minuutin kuluessa luvatusa ajasta, tilataan taksi uudelleen!

Kun pääset läpi, kysy kauanko taksin saapuminen suunnilleen kestää.

1. Vastattiinko tilausnumerosta ensimmäisellä soitolla? HUOM! MIKÄLI JOUDUT JONOTTAMAAN, ON NUMEROON VASTATTU.

- 1 ☐ Kyllä
 2 ☐ Ei

5. Kysy, kauanko taksin saapuminen kestää. Kuinka pitkä oli ilmoitettu taksin odotusaika?

- 1 ☐ _____ min.
 2 ☐ Ei osattu arvioida odotusaikaa

2. JOS NUMEROSTA EIVASTATTU: Kuinka monta kertaa joudut soittamaan ennen kuin numerosta vastattiin/pääsit puhelujonoon?

_____ kertaa

6. Kauanko taksin saapumien tilauspaikalle kesti (aika, joka kesti siitä, kun taksi on saatu tilattua)?

- 1 ☐ _____ min.

3. Saitko yhteyden tilausvälityskeskukseen/ kuljettajaan ilman jonotusta?

- 1 ☐ Kyllä
 2 ☐ En

7. Oliko odotusaika tilausvaiheessa luvatus pituinen?

- 1 ☐ Kyllä
 2 ☐ Ei

4. JOS JOUDUIT JONOTTAMAAN: Kuinka pitkä jonotusaika oli (minuuteissa, arvio)?

_____ min.

8. Jouduitko tilaamaan taksin uudelleen, koska se ei saapunut osoitteeseen 20 minuutin kuluessa luvatusa ajasta?

- 1 ☐ Kyllä _____ kertaa
 2 ☐ Ei

Kerro tähän, mistä sait tiedon paikkakunnan taksinumerosta:

Kerro tähän taksin tilaamisesta tarkemmin, jos sinulla on lisättävää.

B. AJONEUVONASIANMUKAISUUS

Taksilaissa ei määritellä taksin asianmukaisuudelle tarkkoja vaatimuksia. Riittää, että auto on katsastettu ja että siinä on taksamittari ja taksivalo katolla. Arvioi auton kuntoa ja asianmukaisuutta sen mukaan, mikä on oma käsityksesi taksiauton asianmukaisesta kunnosta.

9. Olivatko taksin ulkopinnat likaiset?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

13. Haisiko taksi tupakalle?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

10. Oliko taksin ulkotiloissa muita puutteita, esim. lommoja, säröjä tuulilasissa?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

14. Oliko taksi meluisa?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

11. Olivatko taksin sisätilat likaiset?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

15. Oliko taksi ahdas?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

12. Oliko taksissa huono ilma sisätiloissa?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

16. Oliko taksin matkustajan turvavyön toiminnassa puutteita?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

Kerro tähän ajoneuvon kunnosta tarkemmin, jos sinulla on lisättävää.

C. KULJETTAJAN PUKEUTUMINEN JA OLEMUS

Kuljettajan tulisi olla siististi pukeutunut. Taksialan omissa ohjeissa miehiltä edellytetään kauluspaitaa ja suorja housuja. Miehillä asun tulisi olla musta tai sininen. Miehillä ei tulisi olla farkkuja, urheiluhousuja tai ruskeita housuja. Naisilla sallitaan suorat housut tai hame. Arvioi tässä kuitenkin omaa kokemustasi kuljettajan siisteydestä.

17. Olivatko kuljettajan vaatteet liian rennot (esim. urheilu/reisitaskuhousut, college-paita)?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

19. Olivatko kuljettajan vaatteet likaiset?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

18. Olivatko kuljettajan vaatteet kuluneet/vanhat?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

20. Jäikö kuljettajan olemuksesta siisti vaikutelma?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

Kerro tähän kuljettajan pukeutumisesta ja olemuksesta tarkemmin, jos sinulla on lisättävää tai koit jonkin seikan häiritseväksi.

D. KULJETTAJAN KÄYTTÄYTYMINEN JAVAITIOLOVELVOLLISUUDEN NOUDATTAMINEN

21. Tervehtikö kuljettaja?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

27. Avasiko kuljettaja oven taksiin noustessa?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

22. Oliko kuljettaja häiritsevän puhelias?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

28. Auttoiko kuljettaja matkatavaroiden laittamisessa tavaratilaan?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

23. Käyttikö kuljettaja sopimatonta kieltä tai kertoi omia mielipiteitään provosoivasti (politiikasta, julkisuuden henkilöistä, muista autoilijoista, rasistisia mielipiteitä ym.)?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

29. Auttoiko kuljettaja matkatavaroiden nostamisessa tavaratilasta?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

24. Kertoiko kuljettaja muista asiakkaista heidän yksityisyyttään loukkaavia asioita (taksinkuljettajana toimimisen kautta tietoon tulleita)?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

30. Hyvästelikö kuljettaja matkan päättyessä?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

25. JOS KERTOI YKSITYISYYTTÄ LOUKKAAVIA ASIOITA: Saattoiko kertomuksen kohteen henkilöllisyyden päätellä kertomuksesta?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

31. Sujuiko asiointi kuljettajan kanssa suomen kielellä ongelmitta?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

26. Oliko kuljettaja tyyli?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

32. Jos autossa on radio päällä, pyydä kuljettajaa vaihtamaan toiselle kanavalle. Mikäli radio ei ole päällä, sano kuljettajalle, että haluaisit kuunnella radiota, ja pyydä laittamaan se päälle.

Suostuiko kuljettaja pyyntöön?

- 1 ☐ Kyllä
2 ☐ Ei

Kerro tähän kuljettajan käyttäytymisestä tarkemmin, jos sinulla on lisättävää.

F. MAKSAMINEN

Jos maksat taksimatiasi käteisellä, kysy ensin, että käykö pankkikortti TAI Visa Electron, mutta totea sen jälkeen, että käteistäkin löytyy, maksan mieluummin käteisellä. Huolehdi, että saat maksusta kuitin.

47. Oliko taksin perusmaksu auton lähtiessä liikkeelle?

- 1 ☐ 5,00 euroa
 2 ☐ 7,70 euroa
 3 ☐ Joku muu, mikä? _____

50. Oliko taksimatkan hinnan määräytymisessä tai taksimatkan maksamisessa jotain epäilyttävää?

- 1 ☐ Kyllä
 2 ☐ Ei

48. Onnistuiko matkan maksaminen pankkikortilla?

- 1 ☐ Kyllä
 2 ☐ Ei

49. Onnistuiko matkan maksaminen Visa Electronilla?

- 1 ☐ Kyllä
 2 ☐ Ei

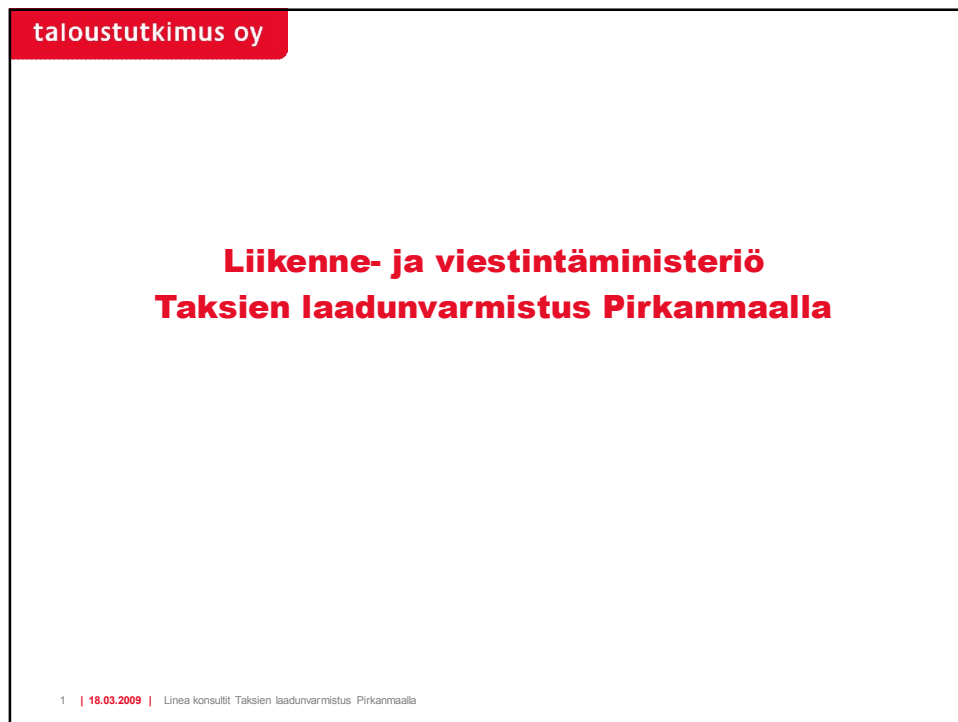
**51. JÄTÄ TÄMÄ TYHJÄKSI, TALOUSTUTKIMUS TARKASTAAKUITISTA:
Oliko taksimatkan hinta taksan mukainen?**

- 1 ☐ Kyllä
 2 ☐ Ei

Kerro tähän maksamisesta tarkemmin, jos sinulla on lisättävää.

Kirjoita vielä lyhyt ja ytimekäs kommentti taksimatkastasi yleensä. Kerro lyhyesti erityisen hyvät ja huonot arviot saamastasi palvelusta taksimatkan aikana.

LIITE 4: Mystery shopping -tutkimuksen tulokset



Sisältö

	Sivu
JOHDANTO	4
Tutkimuksen tarkoitus	4
Tutkimusmenetelmä, kohderyhmä, otos ja havainnointikiintiöt	5
Tietojen käsittely	9
Tulosten raportointi	9
Esitetyt kysymykset, vastuuhenkilöt	10
Kenttäaika	10
TULOKSET	11
TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA	12
AJONEUVON ASIANMUKAISUUS	29
KULJETTAJAN PUKEUTUMINEN JA OLEMUS	31
KULJETTAJAN KÄYTTÄYTYMINEN JA VAITIOLOVELVOLLISUUDEN	
NOUDATTAMINEN	34
TAKSIMATKA, AJOTAPAHTUMA, REITTI	37
MAKSAMINEN	40
YHTEENVETO	43

JOHDANTO

Taloustutkimus Oy toteutti tutkimuksen Liikenne- ja viestintäministeriön toimeksiannosta.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuksen päätarkoituksena on selvittää taksien palvelunlaatu Pirkanmaalla. Tutkimuksen kysyttävät tekijät kohdistuvat koko palveluprosessiin taksin tilaamisesta matkan maksamiseen.

Tutkimuksessa selvitettiin seuraavia asiakokonaisuuksia:

- **Taksimatkan tilaaminen puhelimessa**
 - mm. tilausnumeroon vastaaminen nopeus, jonotusaika puhelimessa, taksin ilmoitettu saapumisaika, taksin saapumisaika tilauspaikalle
- **Ajoneuvon asianmukaisuus**
 - mm. ajoneuvon ulko- ja sisäpintojen siisteys ja kunto, taksin sisäilma
- **Kuljettajan pukeutuminen ja olemus**
 - mm. olivatko kuljettajan vaatteet ehjät, puhtaat, liian rennot
- **Kuljettajan käyttäytyminen ja vaitiolovelvollisuuden noudattaminen**
 - mm. tervehtiminen, kielenkäyttö, salassa pidettävien asioiden kertominen
- **Taksimatka, ajotapahtuma, reitti**
 - mm. liikennesääntöjen noudattaminen, ajotapa
- **Taksimatkan maksaminen**
 - Mm. maksun onnistuminen eri maksutavoilla, taksan oikeellisuus

JOHDANTO

TUTKIMUSMENETELMÄ, KOHDERYHMÄ, OTOS JA HAVAINNOINTIKIINTIÖT

Tutkimus toteutettiin mystery shopping -tutkimuksena, jolloin Taloustutkimus Oy:n kouluttamat testiasiakkaat tilasivat ja ajoivat taksimatkoja Pirkanmaalla. Jokaisen ajomatkan jälkeen he täyttivät havainnointilomakkeen, jossa oli kysymyksiä taksin tilaamisesta, taksin kuljettajasta, taksin kunnosta, taksimatkasta ja matkan maksamisesta.

Mitattavat asiat arvioitiin pääasiassa nominaalisella ”Kyllä/Ei” -asteikolla. Testiasiakkaat vastasivat jokaiseen kysymykseen joko kyllä tai ei sen perusteella, toteutuiko mitattu tekijä. Lisäksi testiasiakkaat kommentoivat tilannetta kaikkien asiakokonaisuuksien osalta ja lopuksi koko koeostotapahtumaa erikseen sanallisesti.

Testiasiakkaat olivat olemukseltaan kuten ketä tahansa taksien asiakkaita: 37-63 – vuotiaita naisia ja miehiä. Kymmenen taksimatkoista teki ulkomaalaistaustainen testiasiakas, jonka ulkomuoto poikkesi selvästi kantaväestöstä.

JOHDANTO

TUTKIMUSMENETELMÄ, KOHDERYHMÄ, OTOS JA HAVAINNOINTIKIINTIÖT

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Pirkanmaan maakunnan taksit. Tutkimusta varten tehtiin yhteensä 100 taksimatkaa. Matkat oli kiintiöity niin, että 50 matkaa tehtiin Tampereen kaupungin alueella ja 50 matkaa muualla Pirkanmaalla.

Taksimatkat toteutettiin aikavälillä lokakuu 2008 – helmikuu 2009 niin, että kuukausittain tehtiin 10 taksimatkaa Tampereen kaupungin alueella ja 10 taksimatkaa muualla Pirkanmaalla. Otoksen tarkempi kiintiöinti on esitetty seuraavilla sivuilla.

JOHDANTO**TUTKIMUSMENETELMÄ, KOHDERYHMÄ, OTOS JA HAVAINNOINTIKIINTIÖT**

Otos kiintiöitiin alueittain, havainnointikuukausittain ja kellonajoittain seuraavasti

Alue

	tavoite	toteutunut
Tampereen kaupunki	50	50
Muu Pirkanmaa kaikki	50	50
<u>Muu Pirkanmaa kiintiöitiin</u>		
<u>seutukunnittain seuraavasti:</u>		
Etelä-Pirkanmaa	6	6
Kaakkois-Pirkanmaa	2	2
Lounais-Pirkanmaa	5	5
Luoteis-Pirkanmaa	8	8
Tampereen seutu (pl. Tampere)	12	12
Ylä-Pirkanmaa	17	17

JOHDANTO**TUTKIMUSMENETELMÄ, KOHDERYHMÄ, OTOS JA HAVAINNOINTIKIINTIÖT**Havainnointikuukausi

	tavoite	toteutunut
Lokakuu	20	20
Marraskuu	20	20
Joulukuu	20	20
Tammikuu	20	30
Helmikuu	20	20

Kellonaika

	tavoite	toteutunut
8.00-10.00	40	41
15.00-17.00	20	21
17.01-21.00	40	38

JOHDANTO**TIETOJEN KÄSITTELY**

Atk-tulostus on tehty Taloustutkimus Oy:n laitteistolla ja ohjelmistoilla.

Tuloksia on tarkasteltu ristiintaulukoinnin avulla. T-testillä on varmistettu eri taustaryhmien välisten poikkeamien tilastollinen merkitsevyys. ATK-taulukoissa asteriski-merkki (*) luvun jälkeen viittaa merkittävään eroon keskiarvosta.

TULOSTEN RAPORTOINTI

Tässä kirjallisessa raportissa tuloksia on käsitelty pääasiallisesti kokonaistuloksina (kaikki vastaajat, n=100). Raportissa on käsitelty myös taustaryhmäkohtaisia eroja. Taustaryhmäkohtaisia tuloksia tarkasteltaessa on pidettävä mielessä, että melko vähäisen havaintomäärän takia tuloksia on pidettävä ainoastaan suuntaa-antavina.

JOHDANTO**ESITETTY KYSYMYKSET**

Toimeksiantoon sisältyneet kysymykset ovat raportin liitteenä (pdf-raportti).

VASTUUHENKILÖT

Tutkimuspäällikkö Tuomo Turja ja tutkimusjohtaja Jari Pajunen vastaavat tutkimuksesta. Raportin on kirjoittanut Tuomo Turja.

KENTTÄAIKA

Tutkimuksen kenttätö tehtiin 1.10.2008-27.2.2009. Kenttätööhön osallistui kuusi koeostajaa. Heidän työtä tarkkailtiin palautuneiden lomakkeiden avulla. Kohteina olivat Pirkanmaan maakunnan taksit. Koeostotapahtumia oli yhteensä 100 kpl.

Tulokset

Taksimatkan tilaaminen puhelimessa

Testiasiakkaita ohjattiin soittamaan taksin tilausnumeroon ja tilaamaan taksi lähtöosoitteeseen. Mikäli tilausnumero ei vastannut, ohjeistettiin testiasiakas soittamaan hetken päästä uudestaan ja merkitsemään soittojen määrä ylös. Mikäli taksi ei saapunut 20 minuutin kuluessa luvatusa ajasta, tilattiin se uudelleen

- Tilausnumeroon vastattiin ensimmäisellä soitolla 97 %:ssa tapauksista
 - Kolmessa tapauksessa jouduttiin soittamaan useamman kerran; yhdessä tapauksessa kaksi kertaa, yhdessä kolme kertaa ja yhdessä neljä kertaa
 - Yksi näistä kolmesta tapauksesta oli Tampereella, kaksi Tampereen seutukunnan (pl. Tampereen kaupunki) alueella, eli kunnissa joissa on tilausvälityskeskus
 - HUOM! Jatkossa puhuttaessa Tampereen seutukunnasta, tarkoitetaan sillä Tampereen seutukuntaa pois lukien Tampereen kaupunki
 - HUOM! Tarkastelussa on otettava huomioon, että vaikka kunnassa olisikin tilausvälityskeskus, kaikki taksit eivät välttämättä kuulu tilausvälityskeskukseen
- Tilausvälityskeskukseen/kuljettajaan saatiin yhteys ilman jonotusta 86 %:ssa tapauksista
 - Jonottamaan jouduttiin seitsemässä Tampereella tehdystä tilauksesta ja seitsemässä muualla Pirkanmaalla tehdystä tilauksesta
 - Useimmiten jonotusaika oli yksi minuutti, yhdessä tapauksessa oli jouduttu jonottamaan 20 minuuttia

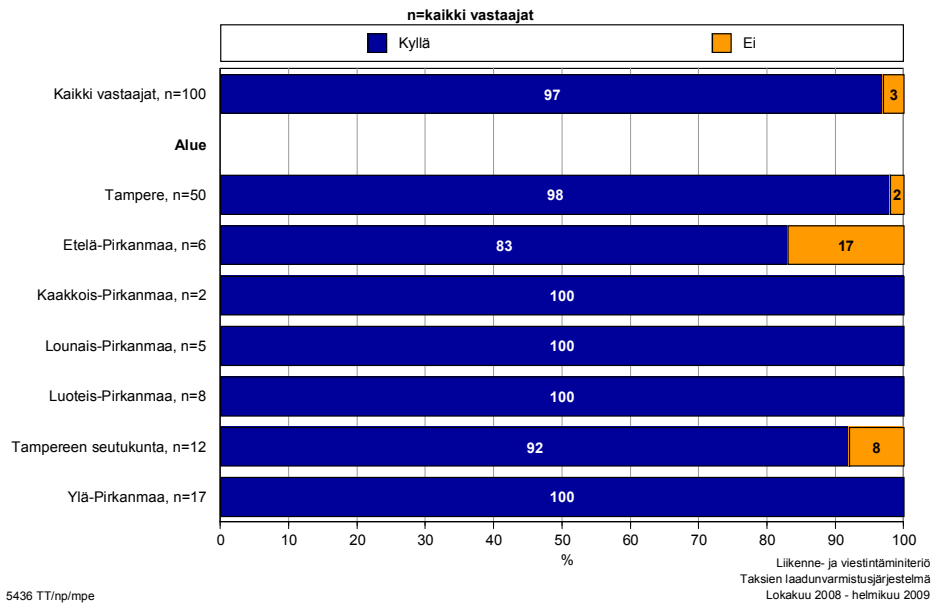
Taksimatkan tilaaminen puhelimesta

- Yleisimmin ilmoitettu taksin odotusaika oli 1-5 minuuttia (15 %) tai 6-10 minuuttia (12 %)
 - Kuitenkin lähes puolissa tapauksista (46 %) ei osattu arvioida taksin saapumisaikaa
 - Lisäksi neljäsosassa (26 %) tapauksista ei arvioitu aikaa minuuttimääräisesti, vaan ilmoitettiin taksin tulevan esim. "pian", "heti" tai "hetken päästä", keskimääräistä useammin näin tehtiin Tampereella.
 - Niissä kunnissa, joissa ei ollut tilausvälityskeskusta, ajaksi ilmoitettiin 1-5 minuuttia tai 5-10 minuuttia selvästi useammin kuin niissä kunnissa, joissa oli toiminnassa tilausvälityskeskus
- Taksin saapuminen tilauspaikalle kesti useimmin 1-5 minuuttia (64 %) tai 6-10 minuuttia (23 %)
 - Viidessä tapauksessa taksin tule kesti 11-15 minuuttia, kolmessa tapauksessa 16-20 minuuttia ja viidessä tapauksessa yli 20 minuuttia
 - Yli 20 minuuttia piti odottaa kahdessa tapauksessa Lounais-Pirkanmaalla ja kolmessa tapauksessa Ylä-Pirkanmaalla
 - Niissä kunnissa, jossa ei ollut tilausvälityskeskusta, taksi saapui viiden minuutin kuluessa selvästi harvemmin kuin niissä kunnissa, joissa oli tilausvälityskeskus
 - Muutenkin niissä kunnissa, joissa ei ollut tilausvälityskeskusta, jouduttiin taksin saapumista odottamaan pidempään kuin niissä kunnissa, joissa oli tilausvälityskeskus

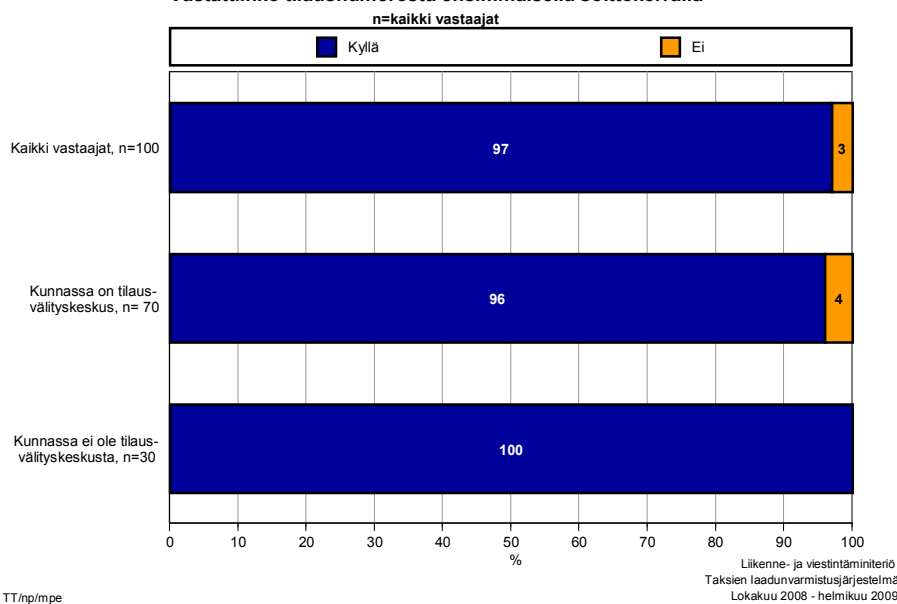
Taksimatkan tilaaminen puhelimesta

- Odotusaika oli tilausvaiheessa luvatus pituinen 82 prosentissa tapauksissa
 - Viidessä tapauksessa näin ei ollut
 - Luvattu odotusaika ylittyi kahdessa tapauksessa Tampereella ja kolmessa tapauksessa Ylä-Pirkanmaalla
 - Kahdessa tapauksessa taksi piti tilata uudestaan, koska se ei saapunut tilausosoitteeseen 20 minuutin kuluessa luvatus ajasta

TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA
Vastattiinko tilausnumerosta ensimmäisellä soittokerralla



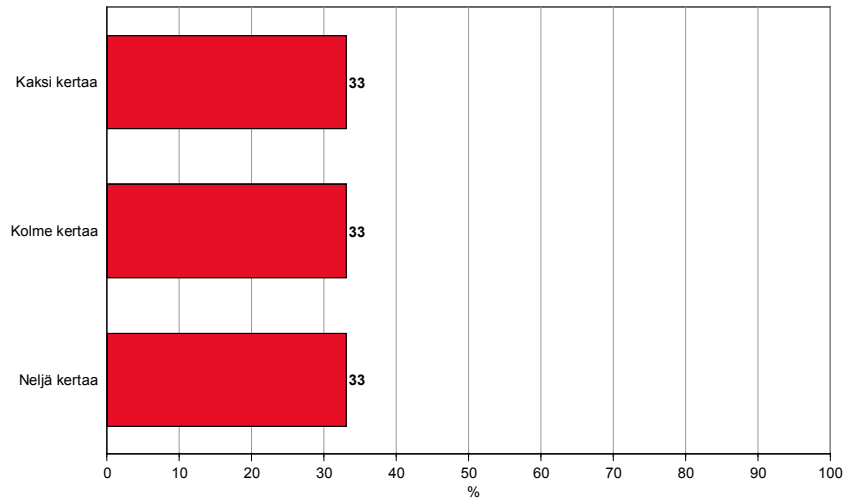
TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA
Vastattiinko tilausnumerosta ensimmäisellä soittokerralla



TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA

Kuinka monta kertaa jouduttiin soittamaan ennen kuin vastattiin

Ei vastattu ensimmäisellä soitolla, n=3



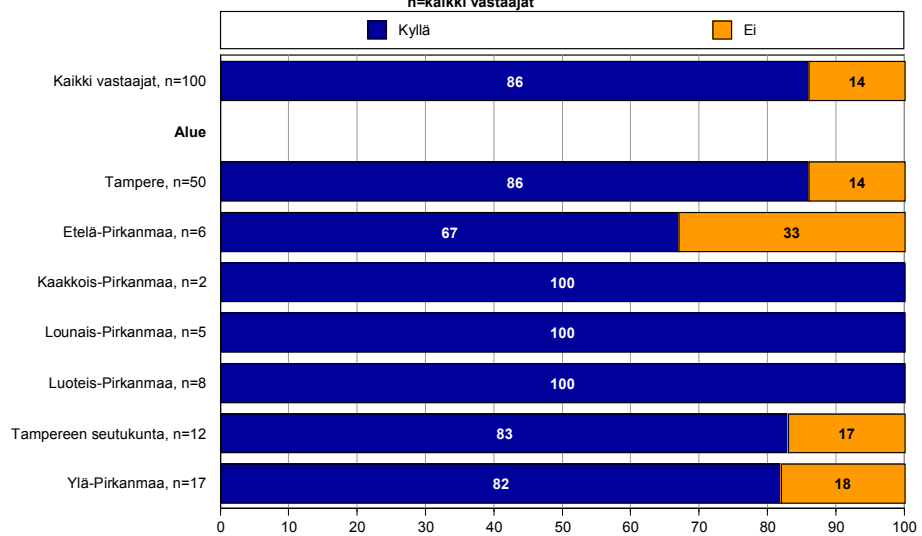
5436 TT/np/mpe

Liikenne- ja viestintäministeriö
Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA

Saiko yhteyden tilausvälityskeskukseen/kuljettajaan ilman jonotusta

n=kaikki vastaajat

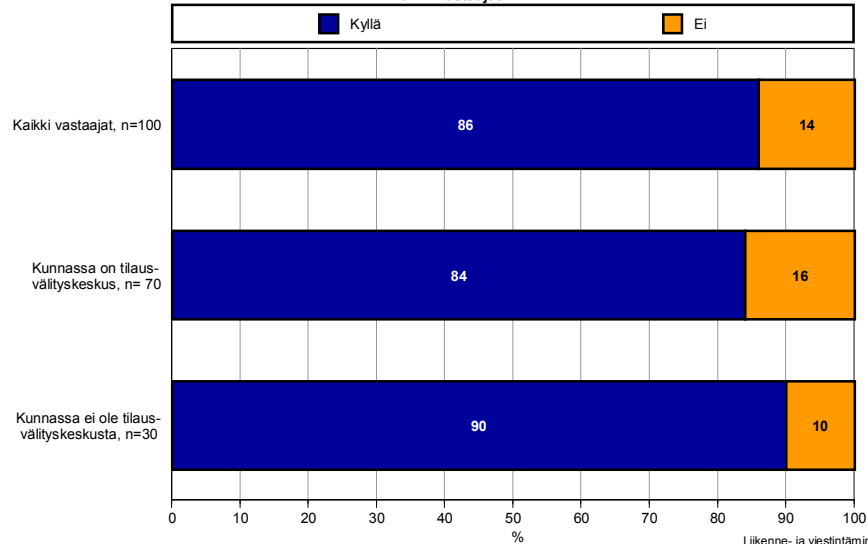


5436 TT/np/mpe

Liikenne- ja viestintäministeriö
Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA
Saiko yhteyden tilausvälityskeskukseen/kuljettajaan ilman jonotusta

n=kaikki vastaajat

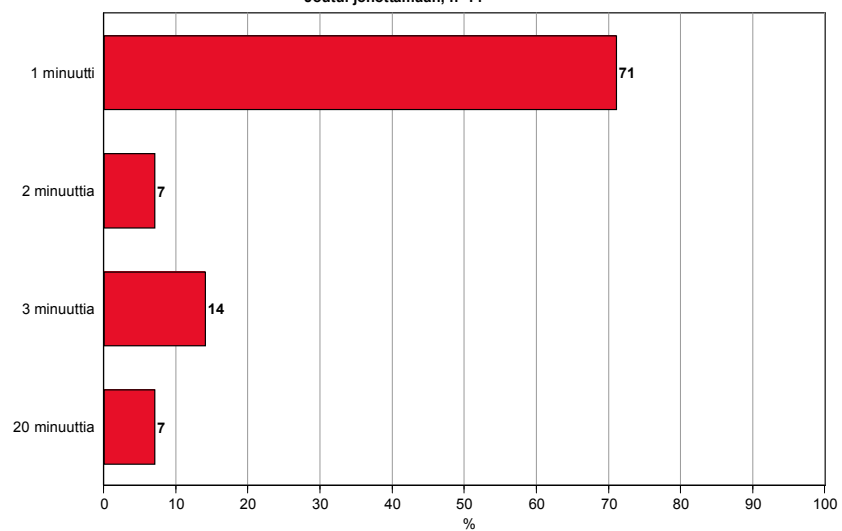


5436 TT/np/mpe

Liikenne- ja viestintäministeriö
 Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
 Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA
Jonotusajan pituus

Joutui jonottamaan, n=14

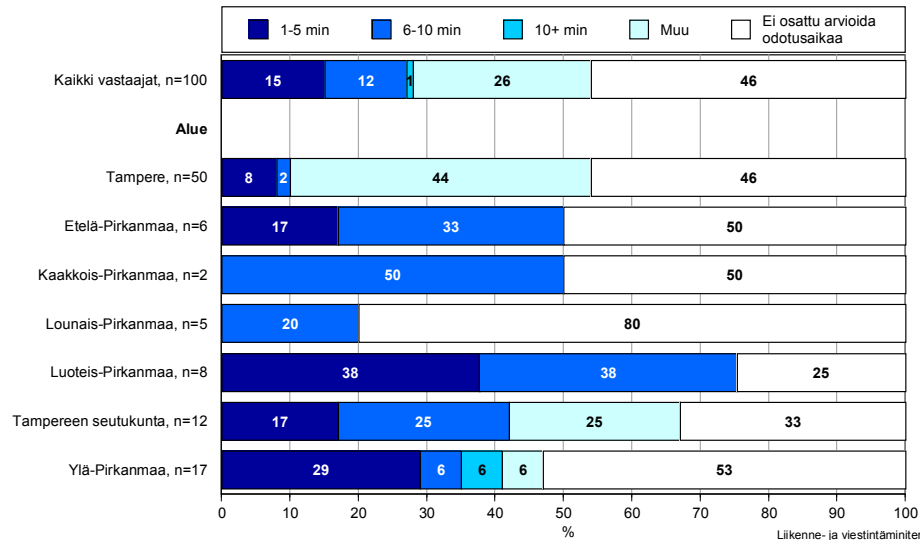


5436 TT/np/mpe

Liikenne- ja viestintäministeriö
 Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
 Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA
Kuinka pitkä oli ilmoitettu taksin odotusaika

n=kaikki vastaajat

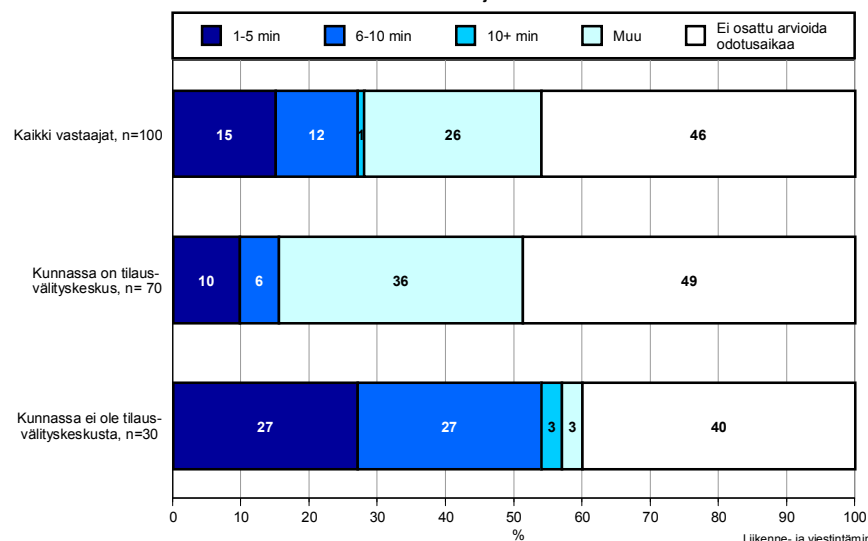


5436 TT/np/mpe

 Liikenne- ja viestintäministeriö
 Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
 Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA
Kuinka pitkä oli ilmoitettu taksin odotusaika

n=kaikki vastaajat

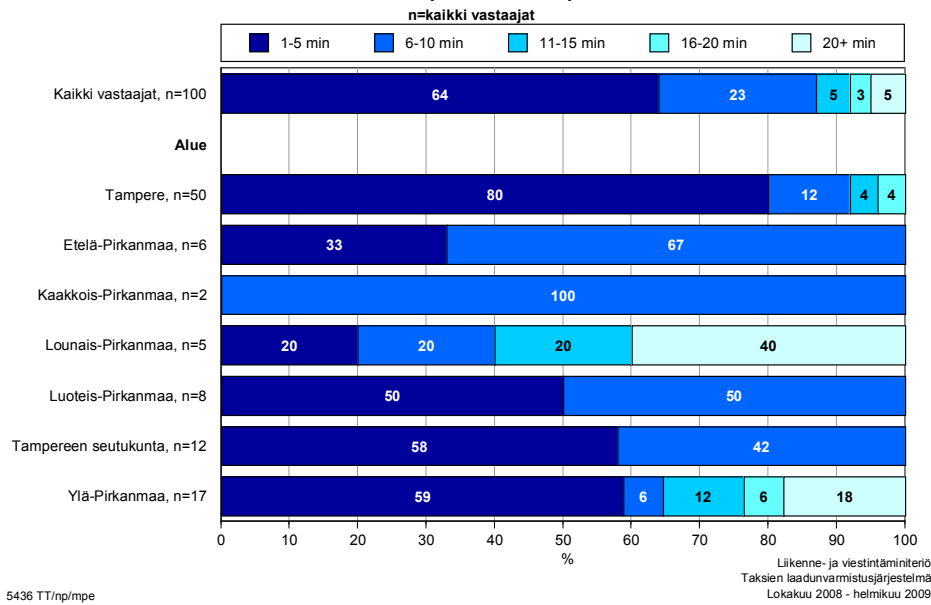


5436 TT/np/mpe

 Liikenne- ja viestintäministeriö
 Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
 Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

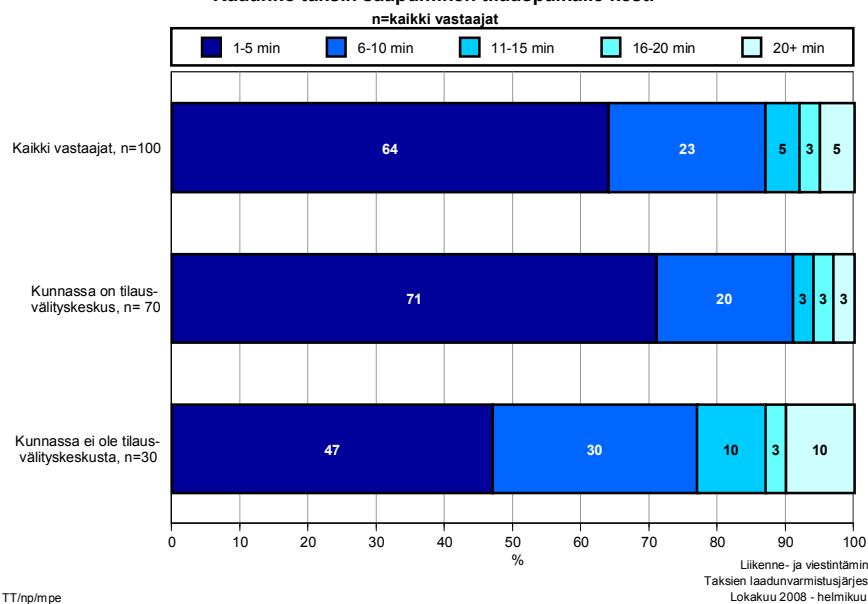
TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA

Kauanko taksin saapuminen tilauspaikalle kesti



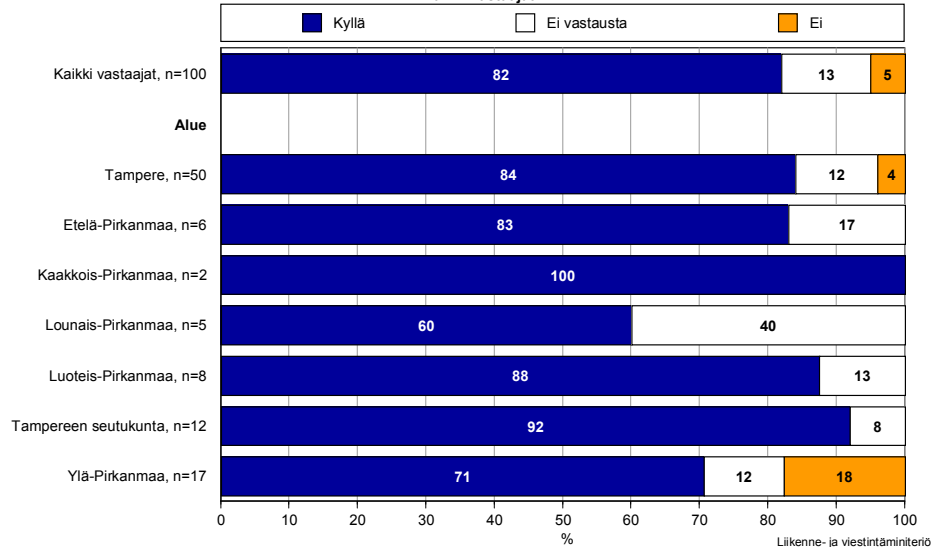
TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA

Kauanko taksin saapuminen tilauspaikalle kesti



TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA
Oliko odotusaika tilausvaiheessa luvaton pituinen

n=kaikki vastaajat

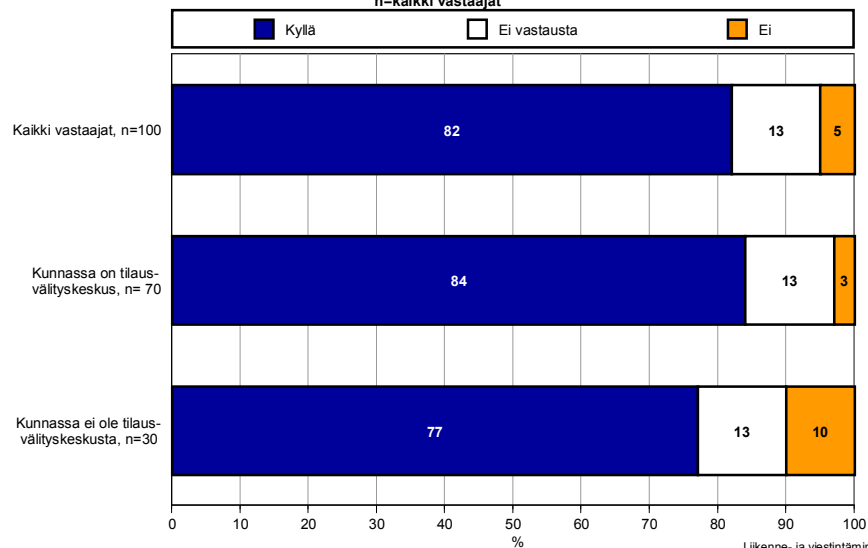


5436 TT/np/mpe

Liikenne- ja viestintäministeriö
 Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
 Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA
Oliko odotusaika tilausvaiheessa luvaton pituinen

n=kaikki vastaajat



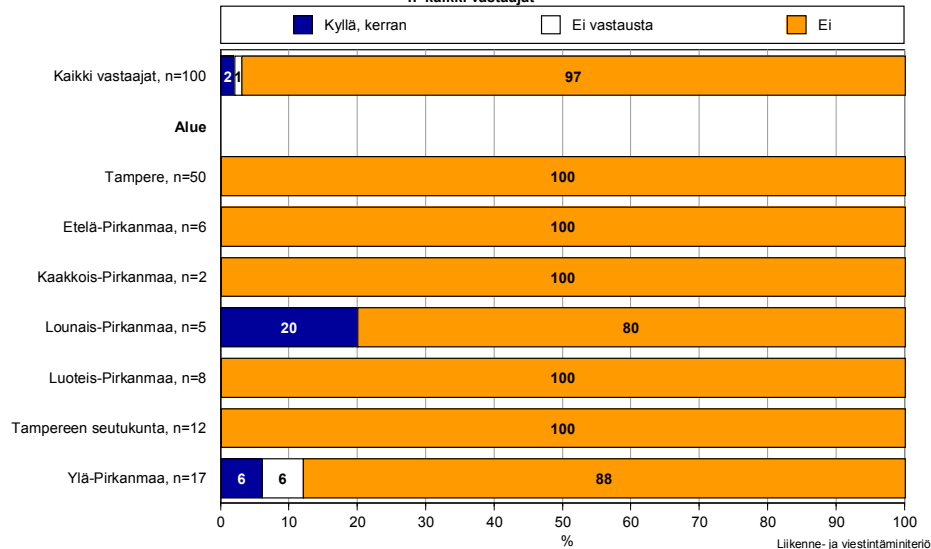
5436 TT/np/mpe

Liikenne- ja viestintäministeriö
 Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
 Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA

Jouduttiinko taksi tilaamaan uudelleen, koska se ei saapunut 20 min kuluessa luvastusta ajasta

n=kaikki vastaajat



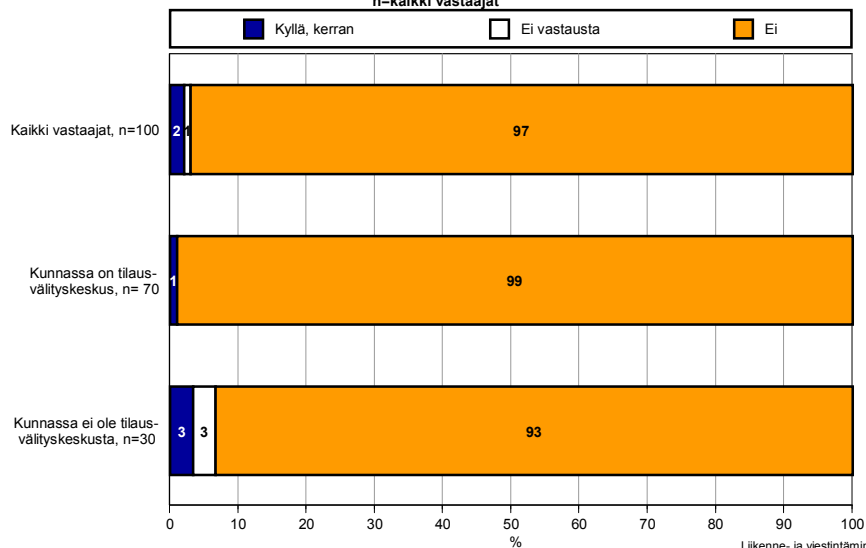
5436 TT/np/mpe

 Liikenne- ja viestintäministeriö
 Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
 Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

TAKSIMATKAN TILAAMINEN PUHELIMESSA

Jouduttiinko taksi tilaamaan uudelleen, koska se ei saapunut 20 min kuluessa luvastusta ajasta

n=kaikki vastaajat



5436 TT/np/mpe

 Liikenne- ja viestintäministeriö
 Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
 Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

Ajoneuvon asianmukaisuus

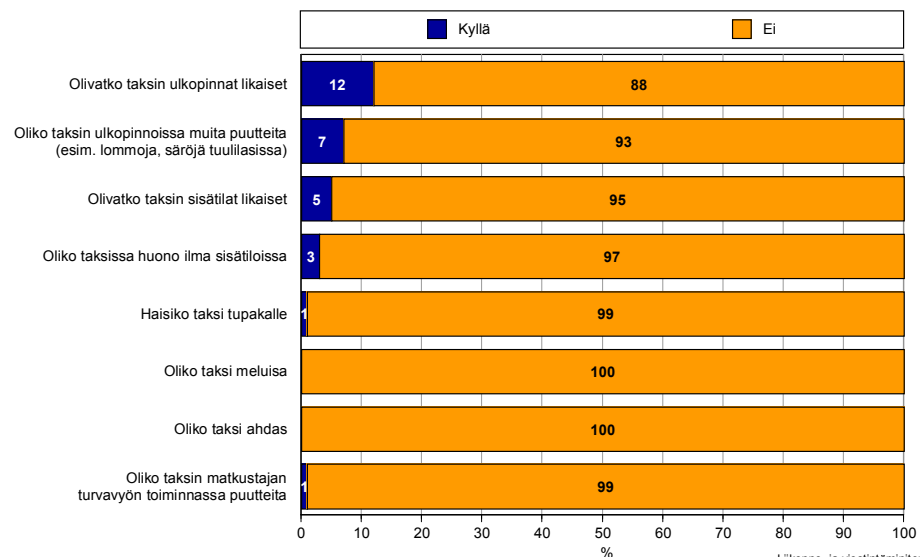
Testiasiakkaalle kerrottiin, että taksilaissa ei säädetä taksin asianmukaisuudelle tarkkoja vaatimuksia. Testiasiakkaita pyydettiin arvioimaan takseja sen mukaan, mikä heidän oma käsityksensä on taksien asianmukaisesta kunnosta

- Yleisesti ottaen taksiajoneuvot ovat valtaosin asianmukaisen oloisia, eniten puutteita oli taksien ulkopintojen puhtaudessa
- Taksien ulkopinnat olivat likaiset 12 prosentissa tapauksista
 - Näistä yksi oli Tampereella, yksi Lounais-Pirkanmaalla, kolme Luoteis-Pirkanmaalla, kolme Tampereen seutukunnan ja neljä Ylä-Pirkanmaan alueella
- Taksien ulkotiloissa oli muita puutteita, kuten lommoja tai säröjä tuulilasissa seitsemässä prosentissa tapauksista
- Taksin sisätilat olivat likaiset viidessä prosentissa tapauksista
 - Keskimääräistä enemmän (4 kpl) näin oli Tampereen seutukunnan takseissa
- Taksin sisäilma oli huono kolmessa prosentissa tapauksista
- Taksi haisi tupakalle yhdessä prosentissa tapauksista
- Taksi ei ollut meluista tai ahdas yhdessäkään taksimatkoista
- Matkustajan turvavyön toiminnassa oli puutteita yhdellä taksimatalla

29 | 18.03.2009 | Linea konsultit Taksien laadunvarmistus Pirkanmaalla

AJONEUVON ASIANMUKAISUUS

Kaikki vastaajat, n=100



5436 TT/np/mpe

Liikenne- ja viestintäministeriö
Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

Kuljettajan pukeutuminen ja olemus

Testiasiakkaille kerrottiin, että kuljettajan tulisi olla siististi pukeutunut, ja että taksialan omissa ohjeissa miehiltä edellytetään kauluspaitaa ja suoraa housuja. Asun tulisi olla musta tai sininen. Miehellä ei tulisi olla farkkuja, urheiluhousuja tai ruskeita housuja. Naisilla sallitaan housut ja hame. Testiasiakkaita pyydettiin kuitenkin arvioimaan omaa kokemustaan kuljettajan siisteydestä.

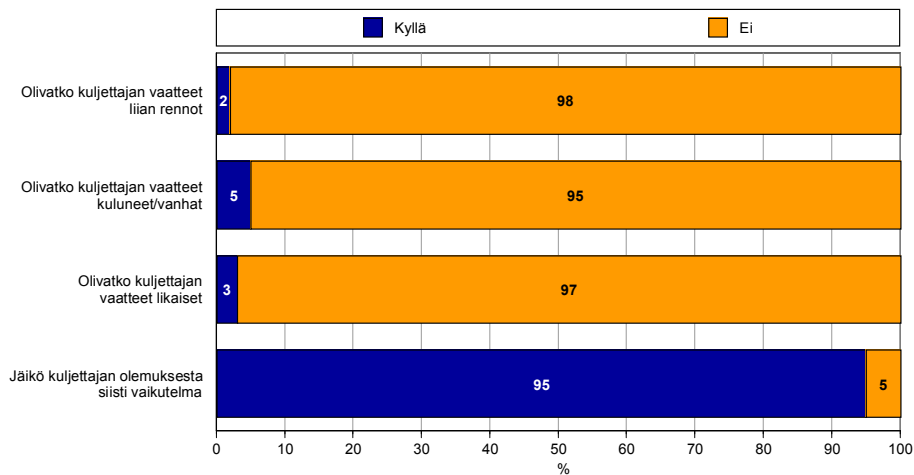
- Kuljettajan pukeutumisessa ja olemuksessa oli hyvin vähän puutteita
- Kuljettajan vaatteet olivat liian rennot kahdessa tapauksessa, 98 prosentissa näin ei ollut
 - Liian rennot vaatteet oli yhdellä kuljettajalla Tampereella ja yhdellä Tampereen seutukunnalla
- Viidellä kuljettajalla vaatteet olivat vanhat tai kuluneet, 95 prosentilla eivät
 - Tampereen kaupungin alueella ei ollut kuljettajia, joiden vaatteet olivat vanhat ja kuluneet
 - Keskimääräistä useammin näin oli Tampereen seutukunnan alueella tehdyillä taksimatkoilla
- Kolmella kuljettajalla vaatteet olivat likaiset, 97 prosentilla eivät
 - Vaatteet olivat likaiset kahdessa tapauksessa Tampereen seutukunnan alueella, yhdessä tapauksessa Tampereen kaupungin alueella

Kuljettajan pukeutuminen ja olemus

- Kuljettajan olemuksesta jäi siisti vaikutelma lähes kaikissa, 95 prosentissa tehdyistä taksimatkoista, viidessä tapauksessa ei jäänyt siistiä vaikutelmaa
 - Kaikki ne kuljettajat, joiden vaatetuksen arvioitiin olevan liian rento, kulunut tai likainen, olivat miehiä
 - Kuitenkaan mieskuljettajien ja naiskuljettajien välillä ei ole merkittävää eroa siinä, jäikö kuljettajasta siisti vaikutelma.

KULJETTAJAN PUKEUTUMINEN JA OLEMUS

Kaikki vastaajat, n=100



5436 TT/np/mpe

Liikenne- ja viestintäministeriö
Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

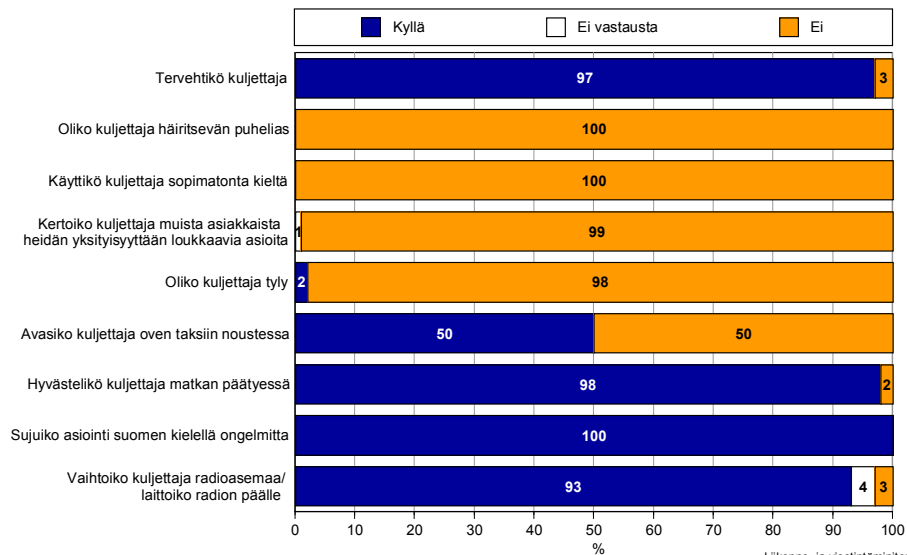
Kuljettajan käyttäytyminen ja vaitiolovelvollisuuden noudattaminen

- Kuljettaja tervehti matkustajaa 97 prosentissa taksimatkoista
- Kuljettaja ei ollut häiritsevän puhelias tai käyttänyt sopimatonta kieltä tai kertonut muista asiakkaista heidän yksityisyyttään loukkaavia asioita yhdessäkään taksimatkoista
- Kuljettaja koettiin tylyksi kahdessa tapauksessa, 98 prosentissa näin ei ollut
- Kuljettaja avasi oven taksiin noustessa ainoastaan puolessa taksimatkoista
 - Keskimmäisistä yleisempää oven avaaminen oli silloin, kun matkustajalla oli mukanaan matkatavaroita
 - Kun testiasiakas oli ulkomaalaistaustainen, ovi avattiin vain yhdessä kymmenestä matkasta
- Kun matkustajalla oli mukana matkatavaroita, kuljettaja auttoi matkatavaroiden laittamisessa tavaratilaan 70 prosentissa matkoista ja auttoi matkatavaroiden nostamisessa pois tavaratilasta 75 prosentissa tapauksista
- Kuljettaja hyvästeli matkustajaa 98 prosentissa taksimatkoista, kahdessa tapauksessa näin ei käynyt
- Keskustelu kuljettajan kanssa onnistui kaikissa tapauksissa suomen kielellä ilman ongelmia
- Kuljettaja suostui matkustajan pyyntöön radiokanavan vaihtamisesta tai radion avaamisesta 93 prosentissa matkoista, kolmessa tapauksessa pyyntöön ei suostuttu

taloustutkimus oy

KULJETTAJAN KÄYTTÄYTYMINEN JA VAITIOLOVELVOLLISUUDEN NOUDATTAMINEN

Kaikki vastaajat, n=100



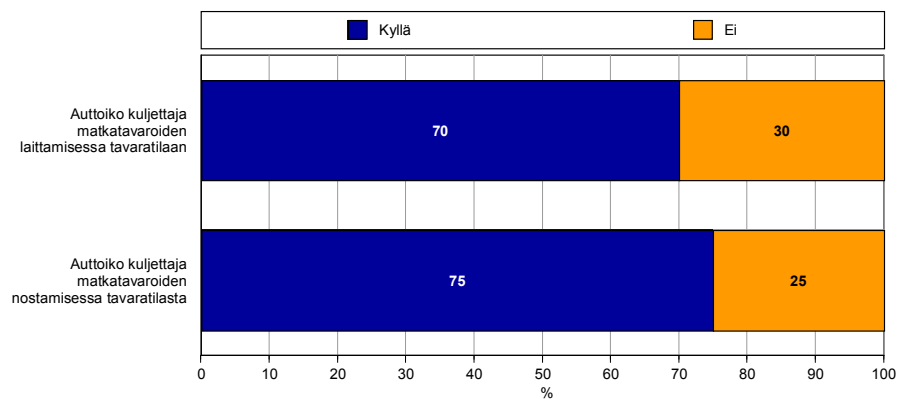
5436 TT/np/mpe

 Liikenne- ja viestintäministeriö
 Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
 Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

taloustutkimus oy

KULJETTAJAN KÄYTTÄYTYMINEN JA VAITIOLOVELVOLLISUUDEN NOUDATTAMINEN

Oli matkatavaroita, n=20



5436 TT/np/mpe

 Liikenne- ja viestintäministeriö
 Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
 Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

Taksimatka, ajotapahtuma, reitti

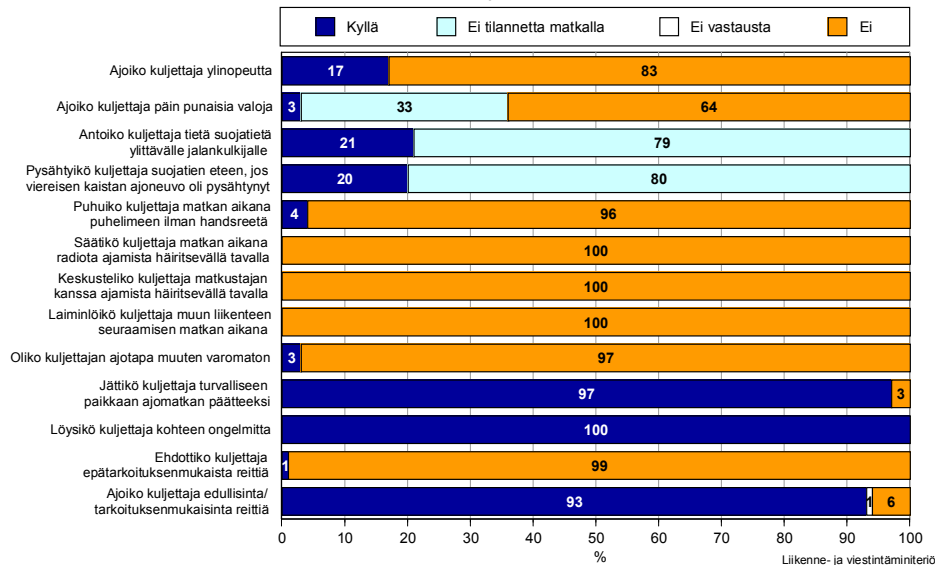
- Kuljettaja ajoi ylinopeutta 17 prosentissa taksimatkoista
 - Keskimääräistä useammin ylinopeutta ajettiin ilta-aikaan (17.00-21.00)
 - Tampereella joka viidennellä taksimatalla ajettiin ylinopeutta
- Kuljettaja ajoi päin punaista valoa kolmella taksimatalla
 - 64 prosentissa matkoista näin ei käynyt ja 33 prosentissa reitillä ei ollut liikennevaloja
 - Kaikki punaisia päin ajot tapahtuivat Tampereella
- Mikäli matkan aikana jalankulkija ylitti suojatietä, antoi kuljettaja kaikissa tapauksissa tietä jalankulkijalle
 - 21 matkan aikana kävi näin, 79:llä matkalla tilannetta ei tullut eteen
- Kuljettaja pysähtyi aina suojatien eteen, jos viereisen kaistan ajoneuvo oli pysähtynyt suojatien eteen
 - Tällainen tilanne tuli eteen 20 prosentissa matkoista
- Kuljettaja puhu matkan aikana kännykkään tai puhelimeen ilman handsfreetä neljässä prosentissa matkoista
 - Näin kävi kaksi kertaa Etelä-Pirkanmaalla, kerran Tampereella ja kerran Ylä-Pirkanmaalla
- Kuljettaja ei säätänyt radiota ajamista häiritsevällä tavalla, keskustellut matkustajan kanssa ajamista häiritsevällä tavalla tai laiminlyönyt muun liikenteen seuraamista yhdelläkään matkalla

Taksimatka, ajotapahtuma, reitti

- Kolmessa prosentissa matkoista kuljettajan ajotapa oli muuten varmaton, vaikka hän ei rikkonutkaan liikennesääntöjä
 - Kaikki nämä tapaukset olivat Tampereella
- Samoin kolmessa prosentissa matkoista kuljettaja ei jättänyt matkustajaa turvalliseen paikkaan ajomatkan päätteeksi
 - Näistä tapauksista kaksi oli Tampereella, yksi Luoteis-Pirkanmaalla
- Kuljettaja löysi kaikissa tapauksissa kohteeseen ongelmitta
- Yhdessä tapauksessa kuljettaja ehdotti matkustajalle epätarkoituksenmukaista reittiä
 - Tapaus oli Ylä-Pirkanmaalla
- Kuljettaja ajoi 93 prosentissa matkoista edullisinta tai tarkoituksenmukaisinta reittiä määränpäähän, kuudessa tapauksessa näin ei toimittu
 - Kolme näistä tapauksista oli Tampereella, kaksi Etelä-Pirkanmaalla ja yksi Tampereen seutukunnalla

TAKSIMATKA, AJOTAPAHTUMA, REITTI

Kaikki vastaajat, n=100



5436 TT/np/mpe

Liikenne- ja viestintäministeriö
Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

Maksaminen

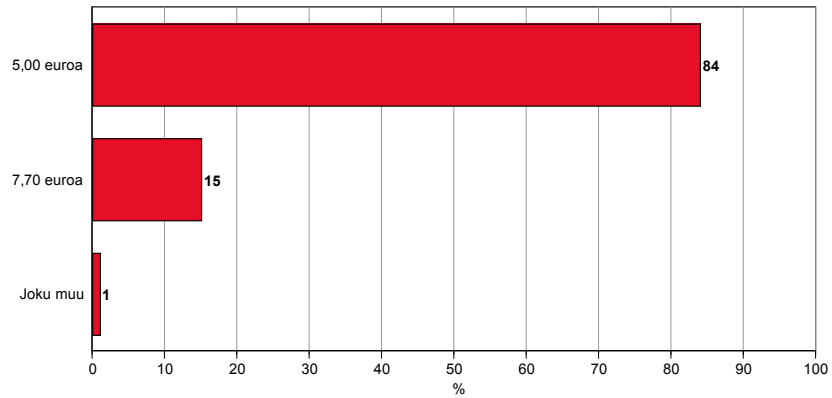
Testiasiakkaita ohjeistettiin niin, että jos he maksoivat käteisellä, kysyivät he joka tapauksessa, käykö maksuvälineenä myös pankkikortti tai Visa Electron.

Testiasiakkaita pyydettiin ottamaan maksukuitti mukaan. Taloustutkimus Oy tarkasti kuitteista myöhemmin sen, oliko taksimatkan hinta taksan mukainen

- Taksimatkan maksaminen onnistui pankkikortilla 93 prosentissa matkoista, viidessä prosentissa se ei onnistunut
 - Luottokortilla maksaminen ei onnistunut kahdessa tapauksessa Lounais-Pirkanmaalla, kahdessa tapauksessa Tampereen seutukunnalla ja yhdessä tapauksessa Luoteis-Pirkanmaalla
- Visa Electronilla maksaminen onnistui 62 prosentissa matkoista, yhdeksässä prosentissa se ei onnistunut
 - 29 prosenttia taksimatkalaisista ei ollut kuitenkaan vastannut tähän kysymykseen
- Taksimatkan hinnan määräytymisessä ei koettu olevan mitään epäilyttävää 95 prosentissa matkoista
 - Viidessä tapauksessa hinnan määräytymisessä oli jotain epäilyttävää: kahdessa matkassa Ylä-Pirkanmaalla ja yhdessä matkassa Kaakkois-Pirkanmaalla, Lounais-Pirkanmaalla ja Tampereen seutukunnassa, kolme näistä viidestä tapauksesta oli sellaisia, joissa asiakas oli ulkomaalaistaustainen
- Taksimatkan hinta oli taksan mukainen 98 prosentissa matkoista
 - Kahdessa Luoteis-Pirkanmaan taksimatkassa hinta ei ollut taksan mukainen

taloustutkimus oy

MAKSAMINEN
Taksin perusmaksu auton lähtiessä liikkelle
Kaikki vastaajat, n=100

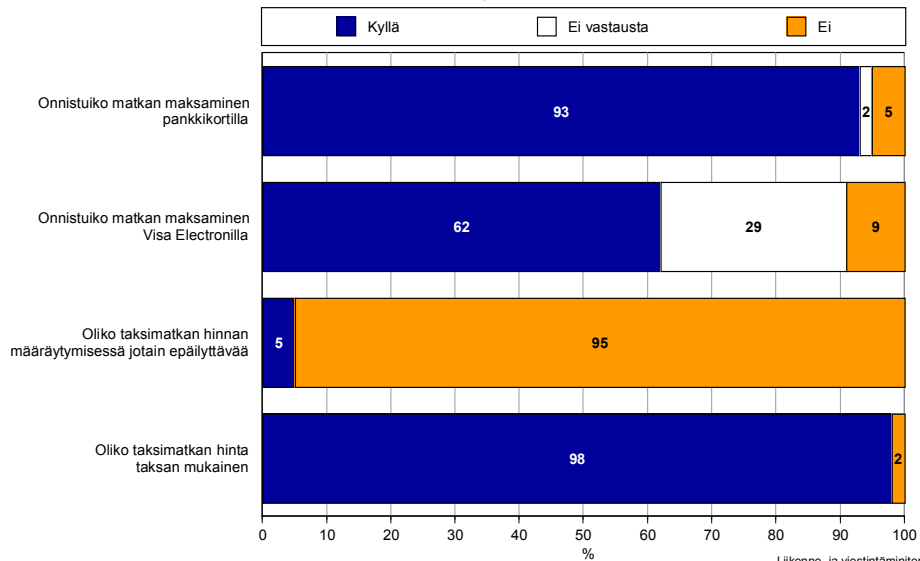


5436 TT/np/mpe

Liikenne- ja viestintäministeriö
Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

taloustutkimus oy

MAKSAMINEN
Kaikki vastaajat, n=100



5436 TT/np/mpe

Liikenne- ja viestintäministeriö
Taksien laadunvarmistusjärjestelmä
Lokakuu 2008 - helmikuu 2009

taloustutkimus oy

Yhteenveto

- Taksien palvelutasoa voidaan pitää Pirkanmaalla varsin hyvänä
- Lähes kaikissa tutkituissa tapauksissa tilausnumerosta vastattiin ensimmäisellä soitolla ja 86 prosentissa tapauksista koeostaja sai yhteyden tilausvälityskeskukseen ilman jonotusta
- Mikäli jonottamaan jouduttiin, oli jonotusaika seitsemässä tapauksessa kymmenestä korkeintaan yksi minuutti
- Taksin odotusaika oli yleisimmin alle 10 minuuttia, tosin varsin monessa tapauksessa odotusaikaa ei osattu arvioida
- Taksi saapui 82 prosentissa tapauksista luvatus odotusajan kuluessa, viidessä tapauksessa odotusaika ylitti luvatus
- Taksiajoneuvoja Pirkanmaalla voidaan pitää asianmukaisina, eniten puutteita oli taksien ulkopintojen puhtaudessa, 12 prosentissa ulkopinnat olivat likaiset, muuten ajoneuvojen kunnossa oli havaittu hyvin vähän puutteita
- Kuljettajan pukeutumisessa ja olemuksessa oli hyvin vähän huomautettavaa, 95 prosentissa taksimatkoista kuljettajan olemuksesta jäi siisti vaikutelma
- Myöskään kuljettajan käytöksessä ei ollut moitittavaa
- Oven avaaminen asiakkaalle ei kuitenkaan näytä olevan kovin yleinen käytäntö, puolessa tehdyistä taksimatkoista kuljettaja ei avannut ovea asiakkaalle taksiin noustessa

43 | 18.03.2009 | Linea konsultit Taksien laadunvarmistus Pirkanmaalla

taloustutkimus oy

Yhteenveto

- Kuljettajien ajotapa on myös pääosin turvallista
- Kuitenkin ylinopeutta ajettiin joka kuudennella taksimatalla, erityisesti näin tehtiin Tampereen kaupungin alueella ja ilta-aikaisin
- Punaisia päin ajettiin kolmella taksimatalla
- Kuljettajien reitin tuntemus oli myös erinomaista, kuljettaja löysi kaikilla taksimatkoilla perille, ainoastaan yhdessä tapauksessa kuljettaja ehdotti epätarkoituksenmukaista reittiä ja kuudessa tapauksessa kuljettaja ajoi epätarkoituksenmukaista reittiä
- Taksimatkan maksaminen ei onnistunut pankkikortilla viidessä tapauksessa
 - Tampereen kaupungin alueella maksaminen onnistui pankkikortilla jokaisella taksimatalla
 - Visa Electronilla maksaminen onnistui noin kuudessa tapauksessa kymmenestä

44 | 18.03.2009 | Linea konsultit Taksien laadunvarmistus Pirkanmaalla